

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

**“BUROCRACIA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL
DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE HUÁNUCO - 2020”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTORA: Vasquez Chavez, Lucia Elena

ASESOR: Martel Carranza, Christian Paolo

HUÁNUCO – PERÚ

2021

U

D

H



UDH
UNIVERSIDAD DE HUANCAYO
<http://www.udh.edu.pe>

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión Administrativa

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2018-2019)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 74027220

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 41905365

Grado/Título: Doctor en administración de la educación

Código ORCID: 0000-0001-9272-3553

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Soto Espejo, Simeón	Magister en gestión y negocios mención en gestión de proyectos	41831780	0000-0002-3975-8228
2	Blanco Tipismana, Jose Martin	Maestro en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	22474198	0000-0001-7118-719X
3	Alegria Solorzano, Mariluz	Magister en ciencias administrativas gestión publica	41533585	0000-0002-1738-2979

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **9:10 horas del día 7 del mes de mayo del año 2021**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

Mtro. Simeón Soto Espejo	(Presidente)
Mtro. José Martin Blanco Tipismana	(Secretario)
Mtra. Mariluz Alegría Solorzano	(Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N° 385-2021-D-FCEMP-PAAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: **“BUROCRACIA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO - 2020”**, presentada por el (la) Bachiller, **VASQUEZ CHAVEZ, Lucia Elena**; para optar el **título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas**.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **APROBADA** con el calificativo cuantitativo **de 13 (TRECE)** y cualitativo de **SUFICIENTE** (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **10:06 horas del día 7 del mes de mayo del año 2021**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



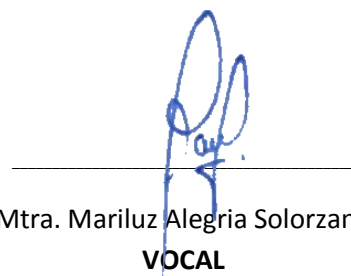
Mtro. Simeón Soto Espejo

PRESIDENTE



Mtro. José Martín Blanco Tipismana

SECRETARIO



Mtra. Mariluz Alegría Solorzano

VOCAL

DEDICATORIA

Esta investigación es dedicada en primer lugar a Dios por darme vida y salud; a mis queridos padres, por su apoyo y amor infinito, asimismo por ser participe en mi formación, siendo un aporte incondicional para poder realizar y culminar mi profesión, a mi hermano que me motiva cada día para ser mejor en cada aspecto y etapa de mi vida.

AGRADECIMIENTO

A mi alma máter, la Universidad de Huánuco por aceptarme en sus aulas para mi formación profesional durante todos estos años de estudio. A los docentes por cada asignatura de la Facultad Ciencias Empresariales por transmitir sus conocimientos y apoyo para fortificar mi formación profesional; asimismo mi agradecimiento constante con mi asesor de tesis y jurados que supieron guiarme durante todo el proceso de la elaboración y ejecución de la presente investigación.

Por otro lado, es oportuno recalcar mi agradecimiento a la Municipalidad Provincial de Huánuco que formo parte de la investigación en conjunto con sus servidores públicos; ya que fueron la clave para concretar esta tesis.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
INTRODUCCIÓN	XI
CAPÍTULO I	13
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	14
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	14
1.3. OBJETIVO GENERAL	15
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	15
1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	15
1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	16
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	16
CAPÍTULO II	17
MARCO TEÒRICO	17
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	17

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	17
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	20
2.2. BASES TEÓRICAS	22
2.2.1. BUROCRACIA	22
2.2.2. SATISFACCIÓN LABORAL	33
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	40
2.4. SISTEMA DE HIPÓTESIS	41
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL	41
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	41
2.5. VARIABLES.....	42
2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE.....	42
2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE	42
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	43
CAPÍTULO III.....	44
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	44
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	44
3.1.1. ENFOQUE	44
3.1.2. ALCANCE O NIVEL	44
3.1.3. DISEÑO	44
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	45
3.1.1. POBLACIÓN	45
3.1.2. MUESTRA.....	46
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS...	47
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	48
CAPÍTULO IV.....	49
RESULTADOS.....	49

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	49
4.1.1. SELECCIÓN DE INSTRUMENTOS	49
4.1.2. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO E INTERPRETACIÓN DE CUADROS.....	49
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS..	85
CAPÍTULO V.....	91
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	91
5.1. Contrastación de los Resultados del trabajo de Investigación.....	91
CONCLUSIONES	95
RECOMENDACIONES.....	97
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	98
ANEXOS.....	101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	43
Tabla 2	46
Tabla 3	48
Tabla 4.....	50
Tabla 5.....	52
Tabla 6.....	54
Tabla 7.....	56
Tabla 8.....	58
Tabla 9.....	60
Tabla 10.....	62
Tabla 11.....	64
Tabla 12.....	66
Tabla 13.....	68
Tabla 14.....	70
Tabla 15.....	72
Tabla 16.....	74
Tabla 17.....	76
Tabla 18.....	78
Tabla 19.....	80
Tabla 20.....	82
Tabla 21.....	84
Tabla 22.....	86
Tabla 23.....	86
Tabla 24.....	87
Tabla 25.....	88
Tabla 26.....	89

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.....	50
Figura 2.....	52
Figura 3.....	54
Figura 4.....	56
Figura 5.....	58
Figura 6.....	60
Figura 7.....	62
Figura 8.....	64
Figura 9.....	66
Figura 10.....	68
Figura 11.....	70
Figura 12.....	72
Figura 13.....	74
Figura 14.....	76
Figura 15.....	78
Figura 16.....	80
Figura 17.....	82
Figura 18.....	84

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación vamos a tratar el tema: “BUROCRACIA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO - 2020”, tuvo como objetivo general determinar cómo incide la burocracia en la satisfacción laboral de los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2020. La metodología de la investigación empleada para este estudio fue de un tipo de estudio aplicada, con un enfoque cuantitativo y nivel de investigación descriptivo, así mismo tiene un diseño de investigación no experimental transversal. La variable independiente de esta investigación es la burocracia y como variable dependiente tenemos a la satisfacción laboral; la población la conforman los servidores públicos y la muestra siendo integradas por 122 servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco.

De acuerdo a los resultados hallados, estos manifestaron para ello se estableció un análisis inferencial, por ende, se utilizó una escala de clasificación de las variables planteadas en el estudio. Se usó para categorizar las variables en una escala de “Nunca”, “A veces” y “Siempre” según los indicadores establecidos. Asimismo, ello nos permitió evidenciar el cumplimiento de las variables de estudio.

En conclusión, al establecer cómo incide la burocracia en la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2020, se concluye que la burocracia y la satisfacción laboral se relacionan de una forma positiva y directa y de nivel moderado; es decir en cuanto exista un mayor énfasis y orden por parte de la burocracia, habrá mayor satisfacción laboral por parte de los servidores públicos, tal y como se muestran en los resultados estadísticos expuestos anteriormente ($r_{xy}=0.522$).

Palabras claves: Burocracia, Satisfacción laboral, Servidores públicos

ABSTRACT

In this research work we are going to deal with the topic: "BUREAUCRACY AND ITS INCIDENCE ON LABOR SATISFACTION OF PUBLIC SERVANTS OF THE PROVINCIAL MUNICIPALITY OF HUÁNUCO - 2020". Public Servants of the Provincial Municipality of Huánuco - 2020. The research methodology used for this study was of an applied type of study, with a quantitative approach and descriptive research level, it also has a cross-sectional non-experimental research design. The independent variable of this research is bureaucracy and as a dependent variable we have job satisfaction; the population is made up of public servants and the sample being made up of 122 public servants from the Provincial Municipality of Huánuco.

The results found showed for this an inferential analysis was established, therefore, a classification scale of the variables proposed in the study was used. It was used to categorize the variables on a scale of "Never", "Sometimes" and "Always" according to the established indicators. Likewise, this allowed us to demonstrate compliance with the study variables.

In conclusion, when determining how the bureaucracy affects job satisfaction in the Provincial Municipality of Huánuco, 2020, it is concluded that bureaucracy and job satisfaction are related in a positive and direct way and at a moderate level; In other words, as soon as there is a greater emphasis and order on the part of the bureaucracy, there will be greater job satisfaction on the part of public servants, as shown in the statistical results presented above ($r_{xy} = 0.522$).

Keywords: Bureaucracy, Job satisfaction, Public servants

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación se titula “BUROCRACIA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO - 2020”. En la actualidad, muchas Instituciones públicas han venido manejando una burocracia mal desarrollada ya que a través de ello se reprime la eficiencia que se desea alcanzar por parte de los servidores públicos, eso lleva que la satisfacción que puedan tener los servidores se vea alterada y con ello desarrollo de labores poco eficiente y eficaz.

La investigación se elaboró de acuerdo al reglamento de grados y títulos que la Universidad de Huánuco establece. La finalidad de esta presente investigación es describir ¿Cómo incide la Burocracia en la satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2020? Para ello se logró diseñar instrumentos de investigación y así obtener información sobre los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco. La metodología aplicada fue diseñada para la presente investigación el cual permitió obtener información para poder ser contrastada con la bibliografía demandada, la presente tesis se presenta en cuatro capítulos fundamentales:

En el capítulo I, se ahondará la problemática en la descripción del problema de investigación, donde hallaremos las variables de estudio, con ello determinaremos también los objetivos, general y específicos, se mencionarán las viabilidades y las limitaciones del presente trabajo. Dentro del capítulo II, hallaremos el marco teórico empleando los antecedentes que estudian las variables y también las bases teóricas se sirvieron de soporte para nuestra investigación.

En el capítulo III, se observará la metodología trabajada en la investigación, de que tipo es, el enfoque, su nivel y el diseño de investigación, métodos y técnicas utilizadas para el análisis de datos; la población y muestra de este estudio va dirigido a nuestra investigación. El capítulo IV, los efectos derivados por medio de las encuestas trabajadas con los clientes de la empresa y

representados por tablas y gráficos. Y por último se encontraremos las conclusiones, recomendaciones, informes bibliográficos y los anexos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

A escala global, se ha observado un problema impactante en el campo de la gestión pública, esto es el tema de la burocracia como un sistema de organización, en tal los derechos, deberes y condiciones para poder entrar a un cargo, las sanciones y controles, se fijan por líneas jerárquicas y cierta encomienda de autoridad (Touraine,1982).

Diario Gestión (2020), señaló que la percepción negativa promedio de burocracia entre los trabajadores peruanos es de 35%, mientras que en las regiones BRIC (Brasil, Rusia, India y China) esta variable de investigación se manifiesta con 52%, en una comparación optimista sobre burocracia y control se resaltan los países nórdicos lo cuales son Suecia, Dinamarca, Noruega, Finlandia e Islandia. Tales levantan su departamento de economía con más grado de burocracia los cuales son áreas de transporte, servicios financieros y salud.

Como en otras partes del mundo, en la nuestra (Perú) los sectores público y privado están compuestos por instituciones y empresas, gran parte de ellas han adoptado un modelo burocrático en el último siglo. A pesar de que la burocracia como forma de gestión, es el método más eficaz de cualquier organización, pese a que en la actualidad lo tomen como algo negativo ya que paraliza la eficiencia que se espera en toda institución.

Actualmente se observa que la burocracia dentro de la Municipalidad Provincial de Huánuco periodo 2020, tiene una connotación negativa ya que reprime la eficiencia deseada a alcanzar. No se puede ignorar el hecho de que la Municipalidad Provincial de Huánuco, No ha logrado el efecto de los resultados ni alcanzado los objetivos establecidos. ¿Por qué está pasando esto? La primera razón, la más obvia, es que debido a que no sigue los procesos técnicos administrativos, no puede alcanzar el nivel de eficiencia esperado por la comunidad. Asimismo, cuando el personal no cumple sus

funciones ni se preocupa por la efectividad de las metas de la empresa, es claro que existe una escasez de liderazgo por parte de la dirección. La carga excesiva de trabajadores e varias instituciones es el problema detectado, con esto no se quiere decir que la contratación es mala, pero esto “rebasa”, como consecuencia los valores de inferencia de la organización: llamado generalmente “burocracia”, mucho tiempo atrás viene ocurriendo esto, a causa de la falta de un flujo optimo, eficiente y dinámico cuando una persona realiza trámites administrativos dentro del sector público. En este caso, no prestan atención a la conformidad o satisfacción de los Servidores Públicos, es decir el alcance de la investigación en gestión de la sociología o de gestión administrativa es limitada para la optimización de procesos de gestión, de esa manera reduciendo la burocracia dentro del servicio público y priorizando la satisfacción laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial De Huánuco.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cómo incide la Burocracia en la satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2020?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cómo incide la organización en la satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2020?
- ¿Cómo incide la excelencia organizacional en la satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2020?
- ¿Cómo incide la gestión administrativa publica en la satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2020?

1.3. OBJETIVO GENERAL

Determinar cómo incide la Burocracia en la satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2020.

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer cómo incide la organización en la satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2020.
- Conocer cómo incide la excelencia organizacional en la satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2020.
- Conocer cómo incide la gestión administrativa pública en la satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2020.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La investigación busco dar a conocer de qué manera la burocracia se refleja dentro de la satisfacción laboral de los Servidores Públicos dentro de la Municipalidad Provincial de Huánuco, debido a que no se encontraba empleando procesos dinámicos y eficientes en los procesos administrativos, por ello se determinó la forma en la que la Burocracia se enlaza con la satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2020, ya que mediante la investigación se logró ampliar los conocimientos sobre las variables de estudio.

1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La investigación permitió analizar y describir el problema de estudio, en la cual se pretendía conocer de qué manera se relaciona la Burocracia con la satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la

Municipalidad Provincial de Huánuco – 2020. Este estudio servirá como modelo para otras empresas del mismo rubro, que quieran estudiar el mismo tema.

1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La investigación fue respaldada por información bibliográfica, antecedentes de acuerdo al tema, lo que nos permitió realizar el marco teórico, a la vez cuenta con teorías que nos ayudaron a obtener información y así lograr obtener datos sobre las variables de estudio.

También se utilizaron diferentes métodos y técnicas, estrategias y demás instrumentos. Ya que el fundamento de esta investigación ayudara para la realización de otros trabajos dando resultados muy favorables.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Las limitaciones del presente trabajo de investigación se detallan a continuación:

- **Falta de antecedentes:** La limitación en esta investigación fue la escasa cantidad de trabajos de investigación a nivel nacional con respecto a la variable independiente “Burocracia”.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación recopilo diversas definiciones y disposiciones tanto técnicas, como operativas que garantizan el logro de sus objetivos. La investigación fue factible, al mismo tiempo contamos con un asesor metodológico, así como fuentes de diversos medios.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Dávila, M. (2012), en su tesis para obtener el título profesional en Psicología Industrial: ***“Influencia del sistema burocrático en la satisfacción del personal de ventanilla del servicio de Rentas Internas, Quito - Ecuador”***; concluye en los siguiente:

Luego de analizar los resultados, se determinaron algunos factores burocráticos dentro de la administración de los asistentes de ventanilla del Servicio de Rentas Internas. El más reciente factor burocrático dentro de la institución es la naturaleza formal de la comunicación. A partir de esto se puede ver que el personal cree que el Servicio de Rentas Internas particularmente quiere mantener una comunicación formal y aprobar todo lo que se realiza, lo cual es importante considerando la elegancia del procesamiento de la información. Se observó una precariedad respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores de ventanilla del Servicio de Rentas Interna. La mayor tasa de insatisfacción se refleja en los procedimientos y rutinas de trabajo estandarizados. Generalmente se cree que la gran cantidad de papeleo y el uso del tiempo en un trámite dificulta el trabajo y hacen que el contribuyente se sienta descontento, quien administra la inconformidad de los asistentes de ventanilla que, a su vez, se sienten disgustados. De acuerdo coeficiente de Pearson, que es de -0.89, podemos decir que, entre los factores burocráticos existentes y la satisfacción laboral, la correlación es negativa y con intensidad muy fuerte. En definitiva, los factores burocráticos tendrán un impacto negativo repercutiendo así en la satisfacción laboral. Así mismo existe una relación estrecha entre el factor burocrático y la insatisfacción laboral, ya que son sistemas fijados por la autoridad, que refleja la importancia del papel

de la autoridad junto con la satisfacción de los servidores de ventanilla de la Región norte del Servicio de Rentas Internas.

Llano, M. (2016), en su tesis para obtener el Grado de Doctor: ***“Burocracia pública y sistema político en América Latina: factores asociados a la politización de los sistemas de gestión de empleo público en la región” - Madrid.*** Llega a las siguientes conclusiones:

Al estudiar que efecto causa el desarrollo del sistema de empleo público latinoamericano sobre puntos relacionados con la cultura política y la administración pública, se asegura que el grado de instauración del sistema meritocrático ha sido remplazado por la igualdad de la burocracia, el grado de corrupción en las instituciones del estado y la eficacia del gobierno. Las burocracias más politizadas normalmente son injustas, no son transparentes y son constantemente integradas con gobiernos ineficientes. Sin embargo, el grado de la evolución de las burocracias meritocráticas no refleja confiabilidad dentro de la administración pública, ya que previene y nos dice que los países que adoptan una función pública y obtienen una mayor confianza cívica entre los ciudadanos superan el promedio regional, mientras que los países con burocracias están por debajo del promedio. Luego de observar varios factores y el grado de politización de la burocracia en América Latina, buscaremos las condiciones que pueden o no ser propicias para cambios administrativos en la región en el próximo capítulo. Asimismo, la investigación sobre las experiencias española y estadounidense ayuda a captar diferentes variantes a nivel de la burocracia implementadora, lo que también ayuda a comprender los principios que ayudan a promover la institucionalización de los servicios comunitarios.

Díaz, M. (2010), en su Tesis para optar el Título profesional en Ingeniera en Marketing y Gestión de Negocios ***“Modelo de Gestión de***

Calidad y su incidencia en la Satisfacción del Cliente de la empresa MEGAPROFER S.A. de la ciudad de Ambato". Concluye en lo siguiente:

Se tiene en cuenta la comprobación sobre la calidad de servicio y la atención que proporciona una compañía son solo buenas, provocando así cierta insatisfacción en el cliente. En caso de la tardanza en el momento de entrega de un pedido, provoco que los clientes tengan inconformidad y así recurran a otros proveedores en distintas ocasiones. En diversas ocasiones el inventario manejado por la compañía, ocasiona que el cliente sienta cierta incomodidad cuando recibe el producto. Los escasos de stock en los almacenes de ciertos productos han afectado la entrega de los productos solicitados. La empresa maneja una amplia gama de productos, y a veces, no puede satisfacer las exigencias de todos sus consumidores. El encargado de las ventas se limita solo a ofrecer, mas no está capacitado para poder asesorar continuamente al comprador, que hará que los clientes estén satisfechos con el servicio garantizado, al mismo tiempo, el vendedor carece de tiempo para brindar capacitación y asesoramiento técnico, en algunos aspectos los clientes no se han sentido cómodos con el trabajo del vendedor, resaltando más cuando se ejecuta la entrega del pedido y cuando piden productos. Los clientes no deben esperar más de tres días para la entrega de la mercancía. La calidad de los productos suministrados por la empresa, no siempre cumple con las condiciones de garantía y calidad exigidas por los clientes. Estos han encontrado retraso en las soluciones a los inconvenientes presentados, y se sienten descontentos cuando no reciben una respuesta dentro del tiempo especificado. La mayoría de los clientes manifiestan que es obligatorio y aceptan implementar un tipo de gestión de la calidad que ayude al desarrollo de las actividades de la empresa.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Mercado, J. (2017), en su tesis para obtener el Grado de Magister en Gestión Pública, titulado: ***“Gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje - Lima, 2016”***. Llega a las siguientes conclusiones:

En la Empresa Municipal Administradora de Peaje -Lima, 2016; se acredita la existencia de una vinculación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral entre los trabajadores, esto acreditada por la prueba estadística de correlación de Spearman que deduce una relación significativa y directa sobre las dos variables ya mencionadas. (0,832** y nivel de significancia 0.000).

Morales, E. (2017), en su tesis para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública ***“La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la municipalidad de San Juan de Lurigancho - 2017”***. Llega a las siguientes conclusiones:

Se refleja una relación positiva débil y estadísticamente significativa de parte de el vinculo existente de la gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, esta ultima establece de manera significativa la calidad que existe en el servicio en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

El vinculo que existe entre los objetivos y metas del servicio al usuario y la calidad de atención hacia el usuario, nos expresa la existencia de una relación positiva débil y estadísticamente significativa, por lo que los objetivos establecen la calidad de atención hacia el usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017. También podemos indicar el vinculo que existe entre la calidad de atención y una estructura organizacional, estas indican una relación positiva débil y estadísticamente significativa, precisa que una estructura organizacional puntualiza la calidad de atención al usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho,

2017. Por último, la relación entre motivación y calidad de servicio al usuario indica que existe una relación débil y estadísticamente positiva. Esto significa que la motivación determina en gran medida la calidad del servicio al cliente en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

Allcca, M. (2015), en su tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración de empresas: ***“Calidad de servicio y Satisfacción de los usuarios de la municipalidad PROVINCIAL de Pacucha, Andahuaylas - 2015”***. Llega a las siguientes conclusiones:

El coeficiente de Spearman nos indicó una correlación de 0.591, esto fue resultado de la confirmación de un vínculo significativo existente entre la satisfacción al usuario y la calidad que brindan en su servicio, esto denota una correlación positiva moderada entre las variables ya mencionadas dentro de la Municipalidad Provincial de Pacucha, 2015. En otro orden de ideas, mientras la calidad de servicio prestado a los clientes sea mayor, su nivel se incrementará más, por otro lado, una calidad de servicio deficiente tendrá como resultado la disminución de la satisfacción del cliente. Entre la capacidad de respuesta que los trabajadores tienen y la satisfacción de parte de los usuarios, existe una relación significativa, igualmente arroja una correlación de 0.497 de parte del coeficiente de Spearman; este resultado nos dice que la correlación positiva que existe entre ambos es moderada, todo esto desarrollándose en la Municipalidad Provincial de Pacucha 2015. Como en todas las variables luego de evaluar su coeficiente de Spearman, nos boto una correlación de 0.462, esto sometiendo las variables de la satisfacción y cortesía de los clientes dándose una relación significativa, por lo tanto, podemos afirmar la existencia de una correlación positiva moderada entre ambas en la Municipalidad Provincial de Pacucha 2015. Por ultimo finiquitamos que de la misma forma entre la satisfacción del usuario y las habilidades

personales hay una relación significativa, su coeficiente de Spearman arroja una correlación de 0.566, esto nos releva que hay una correlación moderadamente positiva dentro de la Municipalidad Provincial de Pacucha 2015.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. BUROCRACIA

Definición

Weber (1997), sustenta la burocracia como una forma de organización más eficaz, teniendo en cuenta la complejidad de las instituciones estatales, la dependencia del gobierno y las necesidades de una sociedad en constante cambio y desarrollo.

Máxima (2020), una burocracia es un sistema de organización en la cual su función es gestionar y administrar determinados puntos que requieren un orden determinado. Este sistema responde a un conjunto de reglas en específico.

López (2016), La burocracia es un sistema organizativo caracterizado por diversos procesos que pueden ser centralizados o descentralizados, división de responsabilidades, especialización, jerarquización y relaciones impersonales.

De acuerdo a lo que la Sociología describe, podemos deducir que la burocracia representa una estructura organizativa aplicativa o inducida hacia distintas clases de organizaciones o instituciones, y resalta por la especialización, división de responsabilidades, sistema jerárquico, relaciones interpersonales y procedimientos estandarizados que se dan en ella.

Origen

Sus inicios se remontan en la antigüedad. La burocracia como principio de un sistema de producción actualizado nació desde los cambios que ocurrieron dentro de la religión después del renacimiento. La burocracia es una manera de organización humana la cual está basada en la racionalidad y la adaptación de recursos a los objetivos esperados, por

lo que puede garantizar una máxima eficiencia en la consecución de tales metas u objetivos. Weber, M. (1997) nos indica que el sistema de producción capitalista, moderna y racional, tiene orígenes de un nuevo grupo de normas morales, las cuales se nombran como “ética protestante”: El trabajo que implica un gran esfuerzo es una ofrenda de Dios, y el ahorro y el ascetismo suministran la reinversión de los ingresos sobrantes en lugar de utilizarlos para el consumo en signos materiales. Confirmó que el capitalismo, la burocracia y la ciencia moderna constituyen las tres formas racionales de estos cambios religiosos. La similitud en las características de la actitud capitalista y el protestante son realmente sorprendentes. Las ya mencionadas tres formas de racionalidad se fundaron en función a los cambios que hubo en la iglesia (Weber, 1997) valoro a la burocracia como una especie de poder.

Características de la burocracia

Estos son las características del sistema burocrático:

1. Las reglas se recopilan por escrito con anticipación.
2. La ubicación es claramente establecida.
3. Posibilidad de subir de cargo y seguridad en el trabajo.
4. División del trabajo.
5. Nivel de autoridad: Identifica la cadena de mando.

Se han estandarizado procedimientos y rutinas o también tareas constantes.

Weber, M. (1997) Teoría de sobre la Burocracia

Es una solución basada en el concepto de clase ideal. La idea se basa en el principio de igualdad ante la ley y la necesidad de normas jerárquicas dominadas por el mercado que son indispensables en el proceso de interacción social, simplificando las formas precisas de comportamiento social dentro de la sociedad actual.

Según **Weber, M. (1997)** la burocracia esta basada en:

1. La centralización (determinación de la jerarquía y la autoridad).
2. La formalización (tanto de los procedimientos como de las normas)

Weber menciona a “la racionalidad formal”, la centralización y formalización deben explicarse a partir de tal, también resalta que es el origen del “orden jurídico” que se encarga de instaurar normas jurídicas. Por medio de su famosa trilogía, nos dice que la legitimidad podría ser “carismática” (basado en la santidad, heroísmo u otros rasgos que algunas personas identifican de manera especial), “conservador” (derivada de representar ciertas tradiciones, usos o costumbres), y por último “racional” (basada en el principio de legalidad del sistema legal).

Weber, M. (1997) identificó las siguientes normas básicas fundamentales para el desarrollo burocrático:

Estos puestos hacen parte de la base principal de los estudiantes, grupos docentes y administrativos, los ascensos y asignación de puestos deben estar basados respecto a su preparación académica y profesional, en función de su calidad para acreditar la calidad de su producción, entonces serán recompensados de acuerdo a las actividades que desarrollan.

El comportamiento democrático y la transparencia son actualmente los elementos que pueden sustentar el modelo, porque el funcionamiento de la burocracia en la agencia puede depender de las elecciones de las personas que integran el modelo.

A nivel gerencial, se comprende como una burocracia, a los niveles de aprobación para tomar alguna decisión. La segunda característica de la burocracia, es la adversidad para poder despedir trabajadores. La burocracia controla todo lo que dice, para realizar una acción, debe seguir una serie de pasos y además solicitar un permiso para ejecutar la acción.

Las regulaciones son legales. Todo el trabajo realizado por la administración está protegido por regulaciones escritas superiores o inferiores. Ningún funcionario puede actuar con indiferencia.

Los acuerdos y comunicaciones formales se regulan, reconocen y respetan en base a firmas y sellos validos y fundamentales.

La división del trabajo es razonable. Se implementará utilizando conceptos científicos de gestión administrativa para mejorar la seguridad jurídica. No personalidad en las relaciones laborales. Sin influencia religiosa o partidista sobre la burocracia.

Se ha establecido la estructura jerárquica del poder de mando, aunque limitada, es comprensible, si hay un responsable en el departamento administrativo, también se ordenará por procedimientos y reglas.

Conforme a lo definido por Weber, un sistema burocrático es organizado acuerdo a los siguientes principios:

- La ejecución de las funciones públicas es permanente y continua (en cierto sentido, los servidores públicos no cambiarán de tarea a voluntad y siempre habrá alguien para realizar una determinada función).
- Estas funciones se desenvuelven de manera estricta conforme con las reglas mencionadas a continuación:
 - a) Describen las labores del funcionario en base a criterios impersonales.
 - b) Los funcionarios tienen autoridad y el derecho de desempeñar sus funciones.
 - c) Restringir estrictamente los métodos coercitivos utilizados por el funcionario y estipular claramente las condiciones para su uso.
- La jerarquía de autoridad toma como parte a los deberes y autoridad de los funcionarios, esto de la mano con los derechos y responsabilidades adecuados sobre inspección y reclamo.
- Ningún funcionario es dueño de los recursos utilizados para realizar sus funciones, pero si se implican en la responsabilidad de utilizar estos dichos recursos.

- El vínculo existente entre los ingresos hacia la ejecución de funciones se encuentran aislados de otros. Del mismo modo, con la relación sobre el trabajo.
- Los funcionarios no pueden ser dueños o propietarios de las posiciones y/o funciones (en otros términos, quiere decir que tales cargos no pueden ser transferidos, traspasados o heredados por disposición del actual funcionario)
- La práctica de estas funciones, desarrolla voluntades basadas en documentos escritos.

Como impacta la Burocracia en la Administración

Se tiene en conocimiento la inexistencia de un solo método del sistema burocrático, en cambio se sabe que tiene una mutabilidad y posee distintos matices dentro de la organización actual. Por consiguiente, hay tres tipos diferentes de conducta burocrática:

- I. La burocracia engañosa, las reglas son foráneas, esto quiere decir que se generan externamente.
- II. La burocracia representativa, es aceptada por todos cuando las normas son estipuladas por un personal autorizado, pasando de esa manera a formar parte del valor de la empresa.
- III. La burocracia punitiva es una regla impuesta por la precisión de la administración o los empleados.

Los administradores que desarrollan actualmente, saben que la organización tiene normas precisas, instrucciones de procedimiento y estructura. Además, algunos administradores creen que las soluciones rígidas y consideradas con anterioridad están desactualizadas y obsoletos, y sabemos que el buen desempeño de tal organización depende de la naturaleza humana.

Ventajas de la Burocracia

1. Razonabilidad relacionada con el logro de los objetivos organizacionales.

2. Define con precisión la ubicación y el funcionamiento.
3. Acelerar la toma de decisiones, ya que todos saben que se debe hacer y quien debe hacerlo.
4. Las normas y los reglamentos escritos garantizan la singularidad de la interpretación.
5. La uniformidad de los procedimientos rutinarios que facilitan la estandarización y reducen costos, como errores.
6. Mantener la continuidad organizacional reemplazando a los jubilados.
7. Reducir el roce entre personas con funciones, conocer sus requerimientos y las restricciones entre sus responsabilidades y otras.
8. Coherencia, porque el mismo tipo de decisiones deben tomarse en las mismas circunstancias
9. La obediencia de los subordinados en relación con los más antiguos.
10. Fiabilidad, los negocios se llevan a cabo de acuerdo con reglas conocidas, la toma de decisiones es predecible y es un proceso de toma de decisiones.

Desventajas de la Burocracia

1. Incluir normas y exagerar el cumplimiento de las regulaciones.
2. Formalización y trámites excesivos.
3. Resistencia al cambio.
4. Impersonalización de la relación.
5. La estructura jerárquica es la base del proceso de toma de decisiones.
6. Manejo a seguir las reglas y procedimientos.
7. Muestra de carteles de autorización.
8. Dificultad para brindar servicio al cliente y conflicto con el público.

Tipos De Sociedad

De acuerdo a Weber, M. (1997) este relata tres distintos tipos de sociedad:

1. La sociedad tradicional está dominada por el patriarcado y el sistema hereditario. (familia).
2. Una sociedad con un encanto extraordinario, destacan características misteriosas, arbitrarias e individualistas. (partidos políticos).
3. El derecho, la racionalidad o la sociedad burocrática generalmente adopta normas impersonales y racionalidad en la elección de medios y fines. (Grandes negocios).

Gómez (2001) Establece un método o forma de gestión y pedido que se adapte a la gestión de empresas pertenecientes al sector privado y de la misma manera de bienes y el sector público. La forma de gestión representa una forma de solución hacia las problemáticas que surgen en las organizaciones sociales actuales, por lo que los métodos usados tradicionalmente son menos relevantes para el proceso de gestión. (Es decir, todo lo perteneciente a las funciones y tareas de la empresa).

Dentro de la burocracia administrativa se puede deducir que compone una manera de gestión de las empresas privadas y organización de la misma, esta se adjunta a las empresas privadas y a la administración de bienes y servicios públicos, es una respuesta alternativa para la complejidad de las organizaciones sociales moderna, ya que los métodos tradicionales de coordinación son más inadecuados con el tiempo para controlar, dirigir y coordinar las actividades de la organización.

Gestión Pública Moderna

Hoy en día, a causa de que estamos globalizados, se tiene cada vez más nuevas tendencias, que nos conducen a cambios y a adaptarnos rápidamente.

Pollit & Bouckaert (2000) “Ha hecho que el gobierno sea más económico, más efectivo, de mayor calidad de servicio y planes más confiables. Además, también ha puesto en marcha transformaciones, como ampliar el alcance de control político, aumentar la libertad de los gerentes para realizar la gestión, aumentar la transparencia en el gobierno

y la mejora respecto a su gestión y por último también la imagen de esos ministros y líderes es más firme”

Gómez (2001) señala que, el desarrollo de la burocracia moderna, apoya a la estabilidad del sistema capitalista, el cual se caracteriza principalmente por sus características lógicas, que se expresa en la manera de dirigir y gestionar las controversias económicas, sociales y políticas, esta desarrollándose mediante una distribución jerarquizada de trabajo, de una técnica de tareas de especialización, control del grupo y la coordinación de otros grupos.

Castañeda y Vásquez (2016) “El planear, organizar, dirigir y controlar son parte del proceso separado de la gestión administrativa, realizando labores para disponer y conseguir objetivos incorporados a través del uso de recursos humanos y otros”.

Dimensiones de la Variable Independiente: Burocracia

D1. Organización

De acuerdo a Koontz y Weihrich (1999), plantean una organización como identidad, una clasificación de actividades solicitadas para el logro de objetivos y designar un conjunto de actividades a administradores con autoridad, coordinación, estructura organizacional y delegación.

Indicadores

- **Autoridad Funcional**

Se basa en la facultad otorgada a las personas o regiones para tener un control de los procesos, practicas, estrategias especificas u otras cuestiones relacionadas con las actividades realizadas por otros miembros. En otras palabras, ejecuta una relación de orden especial, mas no de parte de las dependencias jerárquicas, podría hallarse en paralelo con permisos lineales.

- **Repartición de funciones**

Cuando se habla de la división de funciones, refiere a que la empresa se fracciona, se agrupan en áreas, sectores o departamentos, los cuales se ocupan de ejecutar labores y actividades básicas para poder ejecutar ciertas funciones primordiales de la empresa.

- **Recursos adecuados para el trabajo**

Recursos son los distintos medios que debe contar una organizacional, para que los colaboradores se puedan desempeñar y ejecutar sus funciones dentro de ello de la mejor manera y cumpliendo con los objetivos planteados.

D2: Excelencia Organizacional

Según Luisa (2014), La dinámica empresarial de hoy en día tiene dentro de sí una forma efectiva y equilibrada a dos principales necesidades contrapuestas, esto como respuesta de alcanzar la excelencia organizacional: Por un lado, mantener los elementos básicos y efectivos, por otro lado, responder de manera ágil a los cambios y necesidades del ambiente. Actualmente, dada la alta complejidad, incertidumbre y velocidad de los cambios existentes, este equilibrio significa la supervivencia de muchas organizaciones.

Para conseguir la excelencia organizacional, es primordial ahondar en las ventajas organizacionales, revelar su potencial, y aprovecharlo para transformarlo en ventajas competitivas. Ningún individuo se da cuenta que el contenido anterior implica el expresar e incrementar el potencial de los miembros de la organización, conectando tal potencial con el trabajo que realizan, y las personas están comprometidas con la visión y misión de la institución.

El incremento del talento y responsabilidad son comportamientos que no se puede dirigir, controlar ni gestionar, ya que están sometidos a los deseos de las personas. Podrían pedir más horas de trabajo, que realicen determinadas tareas o que se hagan de una determinada forma, pero nunca deben obligarnos a tener un compromiso con las labores ni a hacer uso de nuestros talentos. Lo mencionado se puede

lograr por medio de la confianza, inspiración, influencia y motivación, lo que se solicita una perspectiva humanista y positiva sobre las personas y como se desarrollan.

Indicadores

- **Eficiencia**

Según Chiavenato (2004), generalmente, cuando se habla de la eficiencia, describe a los recursos usados y los resultados que se consiguen con tal. Por lo tanto, las empresas consideran las cualidades o capacidades, ya que en su ejecución tienen como objetivo conseguir metas y recursos limitados (humanos, económicos, técnicos, materiales, conocimientos, etc.) en la mayoría de veces en una situación complicada y altamente competitiva.

- **Eficacia**

Según Chiavenato (2004), en general, una vez que ya se haya logrado el objetivo trazado, hablamos de efectividad. Un ejemplo muy claro, podría darse en la equivalencia de ganar un partido de futbol, sin importar si el juego se desarrolla emocionante o aburrido para el público en general, ya que lo primordial es hacer todo lo posible para ganar.

- **Nivel de éxito logrado**

Cuando emprendes el desarrollo personal es primordial, que se mida el grado de éxito que se alcanzado a lo largo de su vida, y utilizarlo para mejorar constantemente. Para la ejecución de los objetivos, se necesitará indicadores de éxito, y luego expresar lo que son y cómo deberían ser trabajados en la vida para mejorar nuestro éxito.

D3: Gestión Administración Pública

Según Maquiavelo (1972), Las actividades gubernamentales son estudiadas como ciencia por parte de la administración pública, por

tal la misma apoya a proponer modelos para distribuir los productos básicos, gestionas las entregas y proteger los asuntos públicos.

El sistema de administración pública es un sistema de restricción impreciso, que incluye una serie de comunicaciones con el gobierno público de la ciudad, y la búsqueda de organismos públicos y otras entidades públicas con personalidad jurídica que desempeñen las funciones administrativas del país, región o local.

De acuerdo a sus funciones, la administración pública pone a los ciudadanos en contacto directo con el poder político (funcionarios) y "satisface" inmediatamente los intereses colectivos, mientras que los poderes legislativo y judicial son regulados directamente por el pueblo. La conexión entre la administración pública y la ciudadanía y la motivación gubernamental que recibe la convierten en una de las disciplinas académicas de la política. Es por ello que la administración pública y las ciencias sociales mencionadas se estudian de manera conjunta y complementaria.

Indicadores

- **Procesos**

La forma organizativa es distinta la funcional tradicional, en la que toman como prioridad la percepción visual del cliente hacia las actividades de organización. Por tanto, estos procesos específicos son administrados de manera estructurada y fijadas por la misma organización.

El flujo de trabajo se puede rediseñar y mejorar con el apoyo de herramientas y visiones generadas por la gestión de procesos, todo esto para que el flujo de trabajo se desarrolle eficazmente y se acople a las demandas de los clientes. Se debe tener en cuenta que tales procedimientos los realizan individuos, por lo que siempre esta presente la relación del proveedor hacia el cliente.

- **Comunicación**

La palabra comunicación proviene del latín "communcare", que significa "involucrar a otra persona". Es el acto de comunicar o comunicarse, que puede entenderse como el proceso de transmisión y recepción de información. Todos los seres ya sean humanos o animales tienen la capacidad de comunicarse de cualquier manera con los demás. Sin embargo, para su realización es fundamental la existencia de seis elementos, en otras palabras, la persona que transmite la información; el destinatario, la persona y el destino de la información; y un canal que puede ser hablado o escrito.

- **Demora en el tiempo de entrega**

Los clientes resaltan y valoran el tiempo de entrega respecto a las operaciones internacionales. Como dicen, "el tiempo vale dinero", y esto es ejecutado a la percepción en las operaciones.

2.2.2. SATISFACCIÓN LABORAL

Definición

La comprensión de la actitud individual dentro de las organizaciones comienza con una revisión de las contribuciones principales en la psicología hacia el comportamiento organizacional, por lo que conviene hacer referencia a algunos conceptos como satisfacción laboral y actitud. (Robbins, 1998).

Se dice que los indicadores de calidad miden la satisfacción de los usuarios o clientes con el producto. En entonces en este caso, se realizará una encuesta para obtener dicha información. En este caso, la medición de la calidad es un vínculo externo que es definida por los usuarios del servicio público o por el grado de satisfacción del consumidor del artículo. (Zambrano, 2007).

Según ISO (2008). Describe a la satisfacción como "la percepción del cliente sobre la medida en la que la empresa trata de satisfacer sus necesidades o expectativas establecidas".

Para (S & Mayo. J y Loredó, 2009) La satisfacción es la respuesta del cliente a la satisfacción. Se trata de un juicio sobre las características de un producto o servicio. La satisfacción refleja la realización de expectativas, es decir, proporciona una respuesta al comportamiento de consumo del servicio.

Según Kotler, P. (2001). Toma como definición sobre la satisfacción del cliente al nivel emocional de una persona obtenido al comparar el desempeño percibido de un producto o servicio con su experiencia. También manifiesta que después de obtener un producto o servicio, los clientes captan uno de estos tres grados o niveles de satisfacción:

1. **Insatisfacción**, Es producido cuando el rendimiento percibido del producto no cumple con las expectativas del cliente.
2. **Satisfacción**, Ocurre cuando el desempeño percibido de un producto o servicio cumple con las expectativas del cliente.
3. **Complacencia**, Se origina cuando el desempeño percibido supera las expectativas del cliente.

Según Reyes, S. (2009). Asegura la experimentación del cliente con diversos niveles de satisfacción. Si el rendimiento del producto no cumple con sus expectativas, el cliente o usuario quedará insatisfecho. Si el rendimiento cumple con sus expectativas, el cliente quedará muy satisfecho. Si el rendimiento supera las expectativas, el cliente quedará muy satisfecho o complacido.

Según (RAE) se refiere a la satisfacción como "El sentimiento de satisfacción cuando se ha cubierto una necesidad", en este caso, es la respuesta correcta a quejas, preguntas o dudas.

Según (Atalaya P. y María C., 1995). La satisfacción es un fenómeno abstracto y siempre se asocia a aspectos objetivos que afectan directamente a la percepción del usuario.

Oliver (2009). “La satisfacción, es la respuesta de saciedad del cliente”.

Con el tiempo la idea de la satisfacción se ha ido transformando de acuerdo al avance de su investigación, resaltando aspectos y transformando su concepto, como tal se refiere a la satisfacción como un examen que el cliente hace a un producto no servicio, de acuerdo a si esta contesta a sus expectativas.

Las cualidades de un producto o servicio con la percepción respecto a calidad son intervenidas por la satisfacción del cliente, también van de la mano de las respuestas emocionales que la satisfacción genera. Juzgar las características del producto o servicio en sí puede proporcionar un nivel de consumo agradable y también puede afectar el estado de ánimo de los clientes.

La satisfacción depende de las expectativas del cliente, muchas veces confundimos con la dependencia única de la calidad servicio, pero no es así, cuando los servicios exceden o cubren las expectativas del cliente, este se encontrará satisfecho, por el contrario, si las expectativas son bajas o se da la inaccesibilidad del cliente a los servicios, hay probabilidad que se encuentre satisfecho con recibir dichos servicios con deficiencias.

Modelo tentativo de factores determinantes de satisfacción laboral

Robbins (1998) realizó hallazgos, investigaciones y género conocimientos, acorde a todo esto valoramos que los factores primordiales que establecen la satisfacción laboral son:

- Desafío laboral
- Sistema de recompensa justo
- Buenas condiciones laborales

- Apoyo entre compañeros de trabajo

Satisfacción, Insatisfacción Y Producción

Lawler-Porter (1975) nos indica lo contrario acorde a que el rendimiento tiene una gran influencia sobre la satisfacción.

Una de las consecuencias de la insatisfacción es la baja de la eficiencia organizacional. Este puede manifestarse por medio de comportamientos, expresando lealtad, agresión, negligencia o hasta podría llegar al retiro. El generar una conducta agresiva nace por la frustración del trabajador, esta podría manifestarse en diferentes formas como el sabotaje incluso una agresión verbal o física directa. Por ultimo respecto a los comportamientos por la insatisfacción laboral podrían centrarse en: activo-pasivo y destructivo-constructivo, esto acorde a su aptitud, de acuerdo al cuadro adjunto.

Dimensiones de la Variable Dependiente: Satisfacción Laboral

D1: Desempeño laboral

Chiavenato (2000) refiere al desempeño, cómo el comportamiento o accionar que los empleados tienen en el momento de efectuar sus labores, esto relacionado con el logro de las metas organizacionales. De hecho, dice que el desempeño laboral correcto es la ventaja más importante que tiene una empresa.

Indicadores

- **Ambiente de Trabajo**

La organización y la base del trabajo están vinculadas al ambiente labora, por que esta se moldea en el espacio, sin embargo, para propósitos de temas de investigación, se puede distinguir entre los aspectos correctos del ambiente de trabajo y los aspectos estrictos de la organización que dependen únicamente del trabajo. De tal manera, la investigación sobre el entorno laboral incluye fundamentalmente cuestiones relacionadas con lesiones personales o factores físicos o químicos nocivos. Por ejemplo, la

temperatura en muchos lugares de trabajo es incómoda o insuficiente, a veces la humedad o la luz es insuficiente, y en otros lugares se considera demasiado ruidosa, hay polvo en el ambiente o los trabajadores están expuestos a sustancias tóxicas. (Chiavenato, 2003:391) también indica tener en cuenta siempre un ambiente positivo, ya que esto repercute en la salud mental y física de todos los trabajadores, ósea sobre las condiciones positivas: físicas, psicológicas y sociológicas. Esto nos recuerda todo lo relacionado con la higiene dentro del trabajo, la salud laboral, la seguridad y la calidad de vida que se lleva.

- **Compañerismo**

Hace referencia a la relación que se lleva con el compañero o colega de trabajo. Estos son personas que forman un tipo de agrupación o comunidad en la cual todos tienen metas o propósitos por cumplir, también está vinculado con formar un sentido de unión entre todos los que conforman este grupo de trabajadores. Tiene principios como la bondad, la unidad, el respeto y la confianza, y sentimientos como la amistad y la compasión. De esta manera, se practica mutuamente, es decir, entre ambas partes. (RAE, 2010).

- **Motivación**

Chiavenato (2000), describe a la motivación como: “Una consecuencia del vínculo existente entre el individuo y la circunstancia en la que se encuentra”. También Chiavenato indica que para la motivación de una persona es necesaria la interacción, lo que en consecuencia conseguirá a motivación o desmotivación del individuo. Para mí, esta correlación se derivará de la construcción de significado de la motivación misma.

D2: Expectativas

La expectativa se convierte en una especie de esperanza, ilusión, que hace que una persona experimente antes de que sea posible alcanzar una meta o cualquier tipo de logro en su vida. (Ucha, 2012)

Indicadores

- **Infraestructura**

Son las instalaciones, estructuras y servicios principales, en las que se encuentran la construcción del negocio.

Infraestructura significa la estructura básica de una organización o sistema. La infraestructura de una empresa incluiría todos los activos fijos, como el edificio, el equipo, la maquinaria y las herramientas necesarias para brindar el servicio.

- **Nivel de satisfacción Laboral**

Se refiere al grado de cumplimiento del trabajador frente a su entorno y a las condiciones en las que labora. Es un tema primordial, porque tiene un vínculo directo con el crecimiento de la empresa, la calidad del trabajo y los grados de rentabilidad y productividad. Las causantes se han vinculado con el tiempo con los mayores niveles de satisfacción laboral, las cuales son: tareas intelectualmente estimulantes, desafíos continuos, recompensas equitativas, oportunidades reales de promoción, condiciones ambientales, de higiene y seguridad adecuada y una buena relación con jefes y gerentes.

- **Conducta del personal**

El comportamiento en el lugar donde se desarrolla la labor fija patrones laborales, los cuales tienen como meta conseguir condiciones de trabajo dignas y humanas.

Los trabajadores en la mayor parte del tiempo suelen tener distintos comportamientos con su trabajo, este no significa que solo se debe proveer un sueldo, sino que debería satisfacer sus necesidades más demandantes.

D3: Experiencia

El concepto de experiencia laboral se refiere a un conjunto de conocimientos y habilidades adquiridos por un individuo o un grupo de personas al realizar determinadas actividades profesionales en un tiempo definido.

Por tanto, la experiencia se tiene en cuenta como un elemento muy importante para la preparación o formación profesional y un mejor desempeño laboral en cualquier ámbito.

Por lo general, la experiencia laboral se mide por el número de años que una persona ha realizado una actividad en particular, aunque también incluye el tipo y variedad de trabajo que ha desempeñado.

Indicadores

- **Percepción**

Se trata de un proceso en el que un individuo analiza información deceptada del exterior. Al adquirir y examinar esta nueva información, interceden los datos almacenados dentro de la memoria, al fusionar estos nuevos datos, se crea una imagen realista. A tal imagen se le agrega una descripción detallada del juicio realizado por la persona por medio de la información nueva recibida.

El proceso de percepción contiene varias características, en las que se incluyen:

-Subjetividad: Hace referencia a las opiniones especiales de cada persona. No se sustenta sobre ninguna base teórica, sino en la historia personal y los datos que cada persona almacena dentro de su memoria.

-Selectividad: Usualmente las personas tienden a elegir estímulos externos de forma subjetiva, atribuyéndolos o restándoles importancia según sus propios estándares de puntuación, lo que obviamente es subjetivo.

-Temporalidad: La percepción es un proceso que puede cambiar. La percepción de determinados estímulos se puede modificar a través de nuevas experiencias.

- **Mecanismo de contacto**

Las empresas deben de hacer uso del mecanismo que sea necesario obteniendo beneficios, para poderse desempeñar mejor y brindar con mayor eficiencia el servicio hacia los clientes.

- **Recomendación del servicio**

Se refiere a la acción y el resultado de sugerir (aconsejar algo, brindar recomendaciones). Por lo tanto, una recomendación puede ser una sugerencia sobre un tema en específico.

La idea de recomendación también se utiliza para referirse al elogio de una persona o la evaluación positiva de otros. Esta recomendación suele darse en el lugar de trabajo.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

1. **Autoridad:** Hace referencia a la confianza que se otorga a un individuo, puesto u oficio la facultad para emitir órdenes. Igualmente garantiza también la calidad del cumplimiento de los pedidos. De tal forma que, tener autoridad significa ordenar por una parte y por otra ser obedecido.
2. **Burocracia:** Se trata de un sistema organizativo responsable de gestionar y manejar ciertos asuntos de acuerdo con un conjunto específico de normas y procedimientos.
3. **Efectividad:** Cuantificación de poder logro de la meta planificada o Capacidad de lograr el efecto que se desea.
4. **Eficiencia:** Tener Capacidad para lograr, alcanza y obtener un fin u objetivo utilizando o empleando los mejores medios posibles
5. **Gestión Administrativa:** Se trata de un sistema imprecisamente restringido que incluye organismos públicos que realizan funciones administrativas y de gestión nacional.
6. **Jerarquía:** Persona que ejerce un cargo valioso dentro de una organización. Organización por categorías, teniendo como persona más poder o cargo en la organización.
7. **Procedimientos:** Se refiere a pasos o secuencias, definidas como una empresa con actividades o participaciones (con puntos de inicio y

finalización definidos) que debe realizar las tareas correctamente en un orden determinado.

- 8. Reglamentación:** Se atribuye a organizaciones o entidades y otras regulaciones más amplias, incluidas las regulaciones que están subordinadas a la ley. Cualquier referencia a una serie ordenada normativa.
- 9. Rutinas:** Es una costumbre o hábito adquirido al repetir la misma tarea o actividad varias veces, lo que significa que esta costumbre puede desarrollarse casi automáticamente con el tiempo sin necesidad de razonar.
- 10. Satisfacción laboral:** Este concepto se relaciona con satisfacer el apetito, compensar necesidades, calmar el entusiasmo, saldar deudas o recompensar el mérito. Resumiéndolo sería que el trabajador se sienta conforme, motivado y con ganas de seguir empeñando sus labores de una mejor manera.
- 11. Sociología:** Esta es la responsable de la investigación, análisis y descripción de la estructura, organización y función de la sociedad, así como de los comportamientos, tendencias, fenómenos y problemas que se han confirmado a nivel colectivo debido a las actividades sociales
- 12. Subordinado:** Es la persona que cuenta con un jefe, en la cual depende de otra persona.

2.4. SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

La Burocracia incide significativamente en la satisfacción laboral de los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2020.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- La organización incide significativamente en la satisfacción laboral de los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2020.

- La excelencia organizacional influye significativamente en la satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2020.
- La gestión administrativa pública incide significativamente en la satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2020.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Burocracia

Según Weber, M. (1997), La burocracia es entendida como un sistema de gestión y administración racionalizado con la mayor eficiencia técnica, tal se manifiesta como un método organizativo propio. Es un método organizativo que corresponde a un sector algo amplio de departamentos en cierta medida, pero que aún se ubica en la sociedad. Constituye la organización administrativa que tiene mayor afinidad con el imperio de la racionalidad jurídica.

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Satisfacción de los Usuarios

Sancho (1998), nos dice que se trata Sancho (1998), Es el cumplimiento de las expectativas del usuario, la satisfacción es un concepto psicológico, que en un sentido básico implica el sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que se desea y espera de un producto o servicio.

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1 Operacionalización de Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
BUROCRACIA	Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Autoridad funcional - Repartición de funciones - Recursos adecuados para el trabajo. 	1. ¿La autoridad funcional es parcial en el área encargada? 2. ¿Repartición de funciones en el área me facilita el trabajo? 3. ¿Los recursos adecuados que brindan son mejores y eficientes para laborar?
	Excelencia organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia - Eficacia - Nivel de éxito logrado 	4. ¿El modelo de Gestión, considera que es eficiente? 5. ¿El modelo de Gestión soluciona las necesidades y resuelve de manera eficaz? 6. ¿La gestión de la organización tiene el nivel de excelencia?
	Gestión Administración publica	<ul style="list-style-type: none"> - Procesos - Comunicación - Demora en el tiempo de entrega 	7. ¿Los procesos administrativos del área genera de manera efectiva? 8. ¿Usted considera que la comunicación es importante en una organización? 9. ¿El tiempo que se toma durante un trámite o solución es apropiado para su persona?
SATISFACCIÓN LABORAL	Desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente de trabajo - Compañerismo - Motivación 	10. ¿El ambiente que se da en el trabajo es de manera adecuada? 11. ¿El compañerismo que se da en la institución es de manera empática y respetuosa? 12. ¿Cuán motivado usted se encuentra en el área de trabajo?
	Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura - Nivel de satisfacción Laboral. - Conducta del personal. 	13. ¿La infraestructura del establecimiento dispone con mobiliario apropiado para el servicio? 14. ¿Usted considera que el nivel de los usuarios es satisfactorio? 15. ¿La conducta del personal es adecuada con amabilidad con los usuarios?
	Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción - Mecanismo de contacto - Recomendación del servicio 	16. ¿Usted percibe que el servicio que ofrece la municipalidad es adecuado? 17. ¿El mecanismo de contacto con el que dispone la municipalidad es innovador, haciendo que disminuya el tiempo? 18. ¿Recomendaría el servicio que ofrece la municipalidad?

Elaboración: Propia del investigador.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. ENFOQUE

Esta investigación utiliza un método cuantitativo en el que se da por sentado el campo de la estadística, en base a lo cual el método se basa en el análisis de la realidad objetiva a partir de la medición numérica y el análisis estadístico para determinar la predicción o patrón de un fenómeno, comportamiento o problema planteado. Este método utiliza la recolección de datos para comprobar hipótesis, cabe señalar que la hipótesis fue propuesta antes del proceso metodológico. A través de un método cuantitativo se plantea una problema y preguntas concretas, de la que se deriva una hipótesis. Al finalizar el estudio se logró el control de los resultados, predicciones, fenómenos y la posibilidad de realizar copias del estudio (Sampieri, 2006).

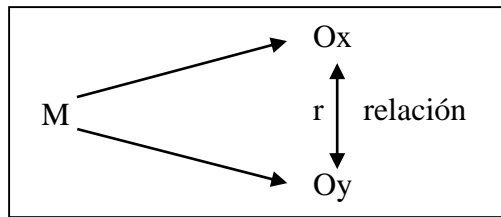
3.1.2. ALCANCE O NIVEL

El nivel de la investigación fue descriptivo correlacional donde se describen los datos y características de la población o fenómeno en estudio, a la vez determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. (Gross, 2010)

3.1.3. DISEÑO

Descriptivo – correlacional, no experimental.

Hernández (2014). una investigación no experimental, es un estudio realizado sin manipulación deliberada de variables, en el cual se pueden observar fenómenos en el medio natural y luego analizarlos para confirmarlo.



Donde:

M: Muestra

O_x: Burocracia

O_y: Satisfacción

r: Relación entre variable

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.1.1. POBLACIÓN

Para Tamayo (2012) "Es un grupo de individuos, objetos o medidas que se pueden observar en un lugar y en un momento específico, donde se desarrollará la investigación".

La población fue referida a todos los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, quienes indistintamente se encuentran inmersos dentro de uno de los órganos y gerencias de la mencionada Municipalidad.

Tabla 2 Cuadro resumen de la población

PERSONAL QUE DIRIGE Y LABORA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO		
Órganos de Gestión Municipal	GERENCIAS	CANTIDAD DE TRABAJADORES
	ALCALDÍA	8
	GERENCIA MUNICIPAL	5
	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	50
	GERENCIA DE DESARROLLO ECONÓMICO	35
	GERENCIA DE ASUNTOS SOCIALES	60
	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	50
	GERENCIA DE ASESORÍA JURÍDICA	10
	GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	20
	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	35
	PROCURADURÍA PÚBLICA MUNICIPAL	5
	GERENCIA DEL MEDIO AMBIENTE	20
	GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA	60
	TOTAL, DE PERSONAL QUE LABORA EN LA DIFERENTES ÁREAS Y GERENCIA	358

Fuente: Municipalidad Provincial de Huánuco.

3.1.2. MUESTRA

Según D'Ancona (1998), "La muestra es que una de las primeras decisiones a tomar en cualquier encuesta es la definición de la población a analizar. Depende de la pregunta y del objetivo principal de la encuesta".

La muestra que se utilizó fue de tipo probabilística, ya que constó de 238 individuos que son parte de la línea media que está conformada por los gerentes, supervisores y personal de alta dirección y el núcleo operativo de la Municipalidad Provincial de Huánuco, se procedió a calcular con la formula estadística.

Formula de la muestra

$$\frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + z^2 * p * q}$$

Z = Valor estadístico asociado a un nivel de confianza del 95%.

e = Margen de error (5%).

p = Probabilidad d aceptación de estudio (0.50).

q = Probabilidad de rechazo de estudio (0.50).

N = Población de estudio.

Calculo:

$$N = \frac{(1.96)^2 * 0.50 * 0.50 * 358}{(0.05)^2(358-1) + (1.96)^2 * 0.50}$$

$$N = \frac{348.82}{1.8529}$$

MUESTRA CON LA QUE SE VA TRABAJAR

$$N = 122$$

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La siguiente tabla muestra las técnicas y herramientas utilizadas para recopilar datos del trabajo de investigación.

Tabla 3 Técnicas y Herramientas

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
OBSERVACIÓN	Guías de observación
FICHAJE	Fichas bibliográficas
CUESTIONARIO	Encuesta

Elaboración: Lucia Elena, VASQUEZ CHAVEZ

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Esta investigación utiliza las siguientes técnicas de procesamiento y análisis de información, y luego utiliza técnicas e instrumentos de recopilación de datos para obtener la misma con técnicas de recolección de datos. Tablas y gráficos estadísticos deslizantes, que son representaciones gráficas y visuales, en las que se distribuirá el resumen observado del análisis del conjunto de datos que se posee según la variable en estudio.

Los datos se pueden estructurar en estadísticas para proporcionar una imagen más clara. Se redactaron utilizando el programa SPSS Statistics, que es un programa de estadísticas de información ampliamente utilizado en ciencia de precisión, social y aplicable, y también en investigación de mercado.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

4.1.1. SELECCIÓN DE INSTRUMENTOS

El instrumento utilizado para la investigación fue:

Encuesta:

Fue elaborado con la finalidad de obtener la información de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, por ello se elaboro un cuestionario para cada variable de estudio, donde se nos accedió a conocer en cuanto a su juicio y opinión respecto a la burocracia (servidores públicos) y satisfacción laboral (servidores públicos) de la Municipalidad Provincial de Huánuco, que perciben ellos según los indicadores establecidos. Por lo cual se uso para categorizar las variables en una escala de “Nunca”, “A veces” y “Siempre”. De igual forma ello nos permite evidenciar el cumplimiento de las variables de estudio.

4.1.2. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO E INTERPRETACIÓN DE CUADROS

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En las siguientes tablas e imágenes que a continuación se muestran, reflejan los resultados obtenidos de la presente investigación para conocer el juicio y opinión sobre la incidencia de la burocracia (servidores públicos) y la satisfacción laboral (servidores públicos) de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2020. Dicha investigación tu como muestra de estudio a 122 servidores públicos.

Resultado de la Encuesta

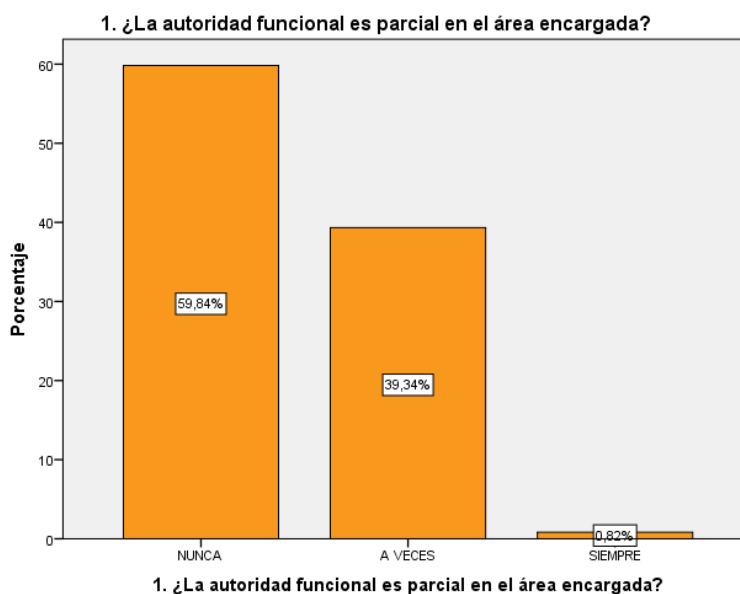
A continuación, se muestran los resultados de las encuestas realizadas a los servidores públicos de la Municipalidad provincial de Huánuco, 2020.

ENCUESTA A LOS SERVIDORES PUBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO, 2020.

Tabla 4

1. ¿La autoridad funcional es parcial en el área encargada?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	73	54,1	59,8	59,8
	A VECES	48	35,6	39,3	99,2
	SIEMPRE	1	,7	,8	100,0
	Total	122	90,4	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2020.



Fuente: Tabla 4

Elaboración: Autoría propia

Figura 1

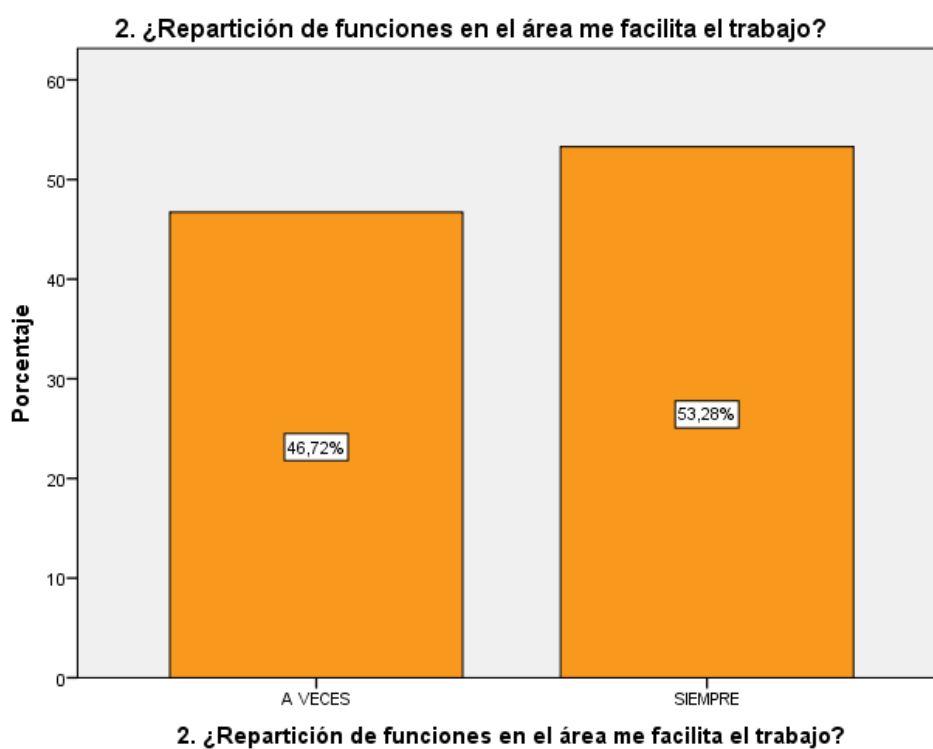
Interpretación:

Realizada la encuesta a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, se observa en la TABLA 4, ante la interrogante: ¿La autoridad funcional es parcial en el área encargada?, los servidores públicos manifiestan lo siguiente: el 59,8% de ellos afirman que nunca la autoridad es parcial en el área encargada, mientras que el 39,3% afirma que a veces la autoridad es parcial en el área encargada, además, el 0,8% asegura que siempre la autoridad funcional es parcial en el área encargada. Es importante mencionar que la autoridad funcional tiene la facultad de mando que ejerce en un mismo grupo de trabajo.

Tabla 5

2. ¿Repartición de funciones en el área me facilita el trabajo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A VECES	57	42,2	46,7	46,7
	SIEMPRE	65	48,1	53,3	100,0
	Total	122	90,4	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2020.



Fuente: Tabla 5

Elaboración: Autoría propia

Figura 2

Interpretación:

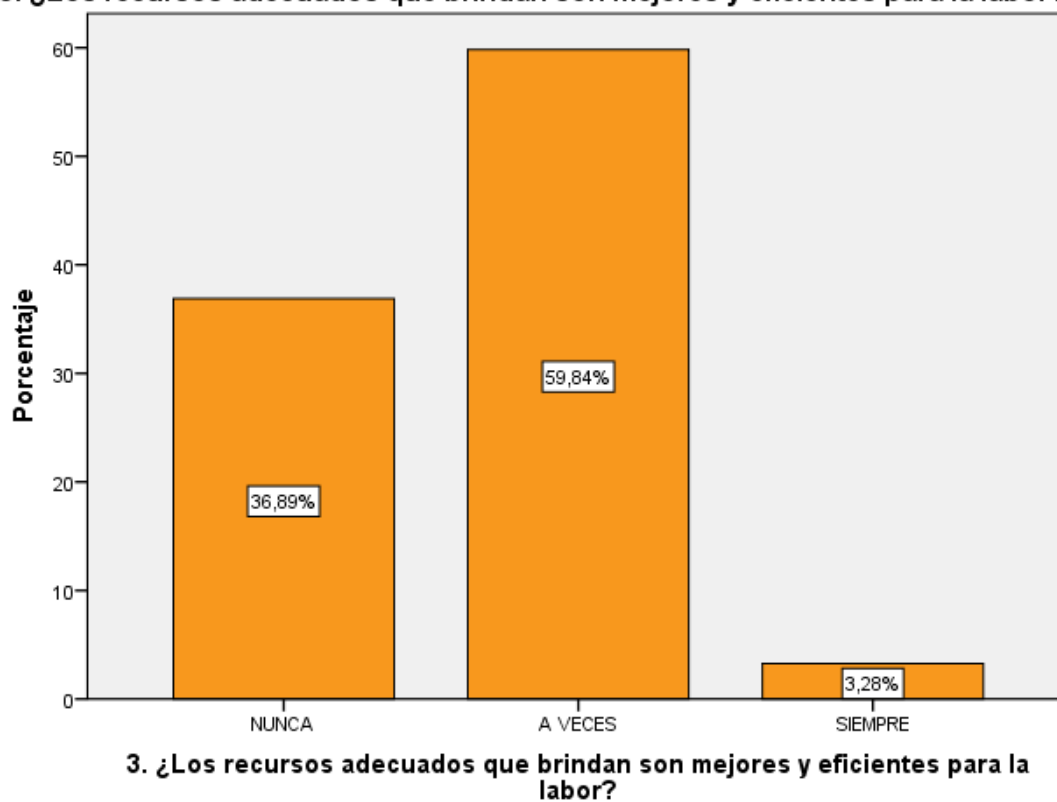
Realizada la encuesta a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, se observa en la TABLA 5, ante la interrogante: ¿Repartición de funciones en el área me facilita el trabajo?, los servidores públicos expresan lo siguiente: el 53.3% de los encuestados afirman que siempre, la repartición de funciones en su área facilita su trabajo, por otro lado, el 46.7% de los encuestados manifiesta que solo a veces la repartición de funciones en su área facilita su trabajo. Es importante manifestar que cuando existe una buena organización respecto a la repartición de funciones existe un mejor orden a la hora de desempeñar las labores correspondientes.

Tabla 6

3. ¿Los recursos adecuados que brindan son mejores y eficientes para la labor?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	45	33,3	36,9	36,9
	A VECES	73	54,1	59,8	96,7
	SIEMPRE	4	3,0	3,3	100,0
	Total	122	90,4	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2020.

3. ¿Los recursos adecuados que brindan son mejores y eficientes para la labor?



Fuente: Tabla 6

Elaboración: Autoría propia

Figura 3

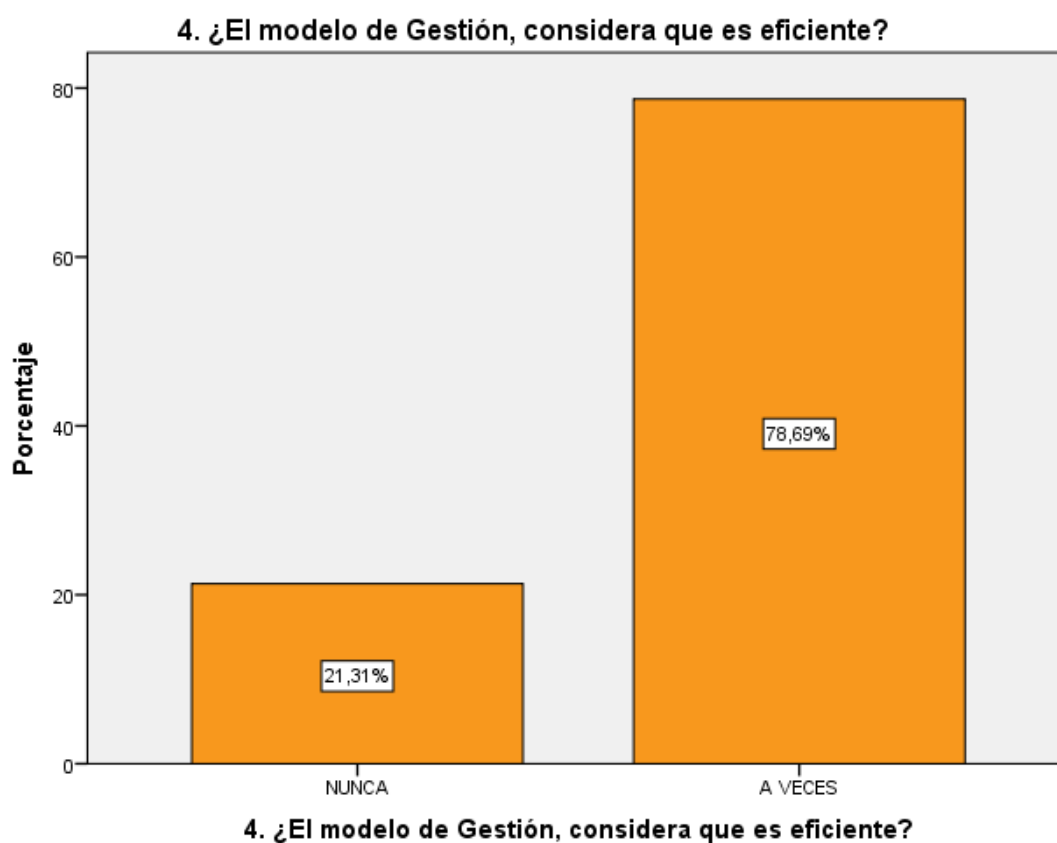
Interpretación:

Realizada la encuesta a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, se observa en la TABLA 6, ante la interrogante: ¿Los recursos adecuados que brindan son mejores y eficientes para la labor?, los servidores públicos exponen lo siguiente: el 59,8% de los encuestados manifiestan que a veces los recursos que brinda son mejores y eficientes para la labor, asimismo, el 36,9% expresa que nunca los recursos son mejores y eficientes para la labor, por último, el 3,3% menciona que siempre los recursos son mejores y eficientes para la labor, cabe resaltar que contar con recursos adecuados, incrementa y mantiene un buen desenvolvimiento de funciones en una Institución.

Tabla 7

4. ¿El modelo de Gestión, considera que es eficiente?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	26	19,3	21,3	21,3
	A VECES	96	71,1	78,7	100,0
	Total	122	90,4	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2020.



Fuente: Tabla 7

Elaboración: Autoría propia

Figura 4

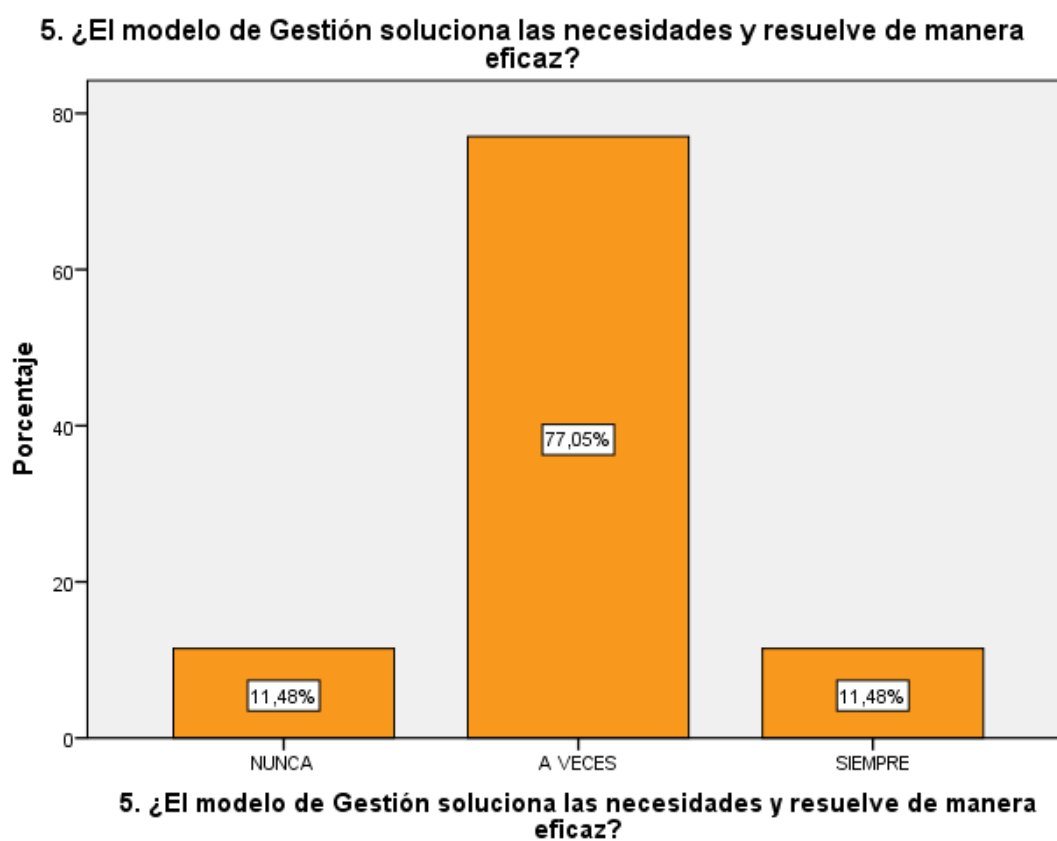
Interpretación:

Realizada la encuesta a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, se observa en la TABLA 7, ante la interrogante: ¿El modelo de Gestión, considera que es eficiente?, los servidores públicos manifiestan lo siguiente: el 78.7% expresa que a veces el modelo de gestión es eficiente, asimismo, el 21.3% expone que nunca es eficiente el modelo de gestión, es importante saber que el modelo de gestión es un esquema de referencia para la administración de una entidad o institución y se pueden aplicar a cualquier tipo de organización.

Tabla 8

5. ¿El modelo de Gestión soluciona las necesidades y resuelve de manera eficaz?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	14	10,4	11,5	11,5
	A VECES	94	69,6	77,0	88,5
	SIEMPRE	14	10,4	11,5	100,0
	Total	122	90,4	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2020.



Fuente: Tabla 8

Elaboración: Autoría propia

Figura 5

Interpretación:

Realizada la encuesta a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, se observa en la TABLA 8, ante la interrogante: ¿El modelo de Gestión soluciona las necesidades y resuelve de manera eficaz?, los servidores públicos expresan lo siguiente: el 77% de los encuestados expresa que a veces el modelo de gestión que maneja la Institución soluciona y revuelve de manera eficaz las necesidades, asimismo, el 11,5% manifiesta que el modelo de gestión nunca soluciona ni resuelve de manera eficaz las necesidades, por ultimo el 11,5% expresa que el modelo de gestión que maneja la Institución siempre soluciona y resuelve de manera eficaz las necesidades.

Tabla 9

6. ¿La gestión de la organización tiene el nivel de excelencia?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	27	20,0	22,1	22,1
	A VECES	80	59,3	65,6	87,7
	SIEMPRE	15	11,1	12,3	100,0
	Total	122	90,4	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2020.



Fuente: Tabla 9

Elaboración: Autoría propia

Figura 6

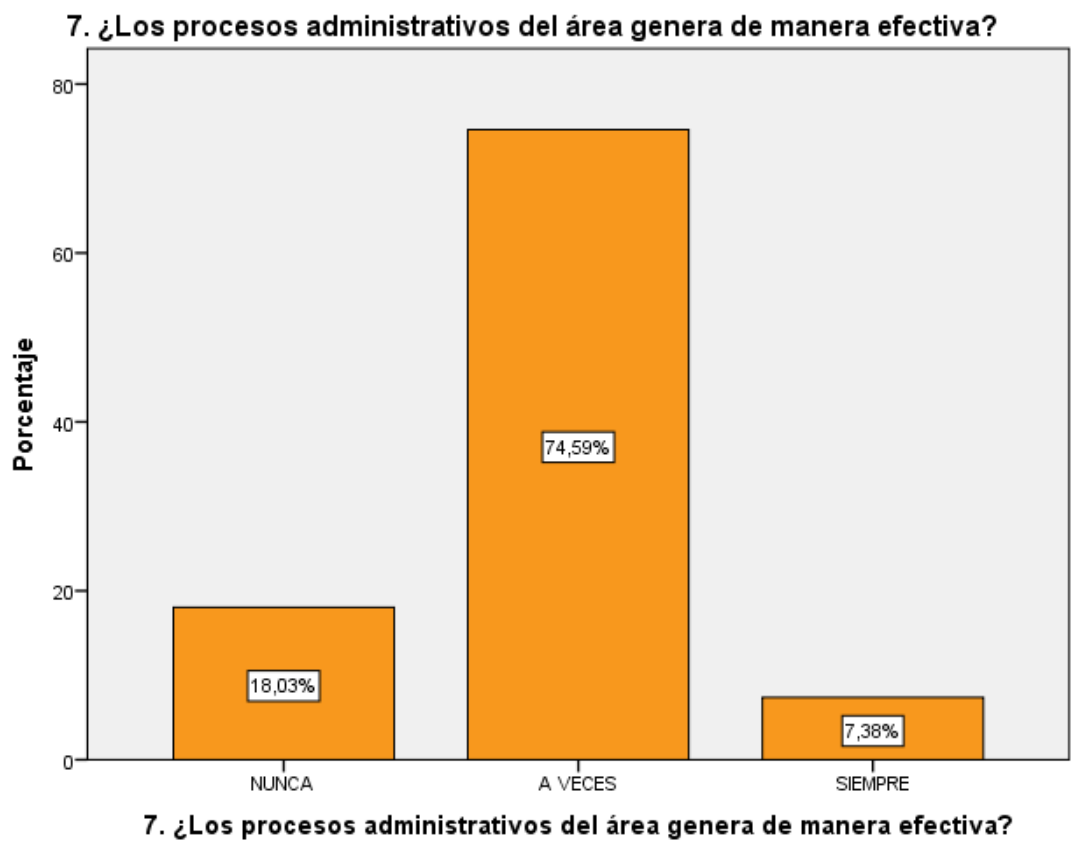
Interpretación:

Realizada la encuesta a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, se observa en la TABLA 9, ante la interrogante: ¿La gestión de la organización tiene el nivel de excelencia?, los servidores públicos expresan lo siguiente: el 65.6% de los encuestados expresa que la gestión de la organización a veces tiene el nivel de excelencia, el 22.1% expone que la gestión de la organización nunca tiene el nivel de excelencia y por ultimo el 12.3% de los encuestados manifiesta que la gestión de la organización siempre tiene el nivel de excelencia.

Tabla 10

7. ¿Los procesos administrativos del área se genera de manera efectiva?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	22	16,3	18,0	18,0
	A VECES	91	67,4	74,6	92,6
	SIEMPRE	9	6,7	7,4	100,0
	Total	122	90,4	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2020.



Fuente: Tabla 10

Elaboración: Autoría propia

Figura 7

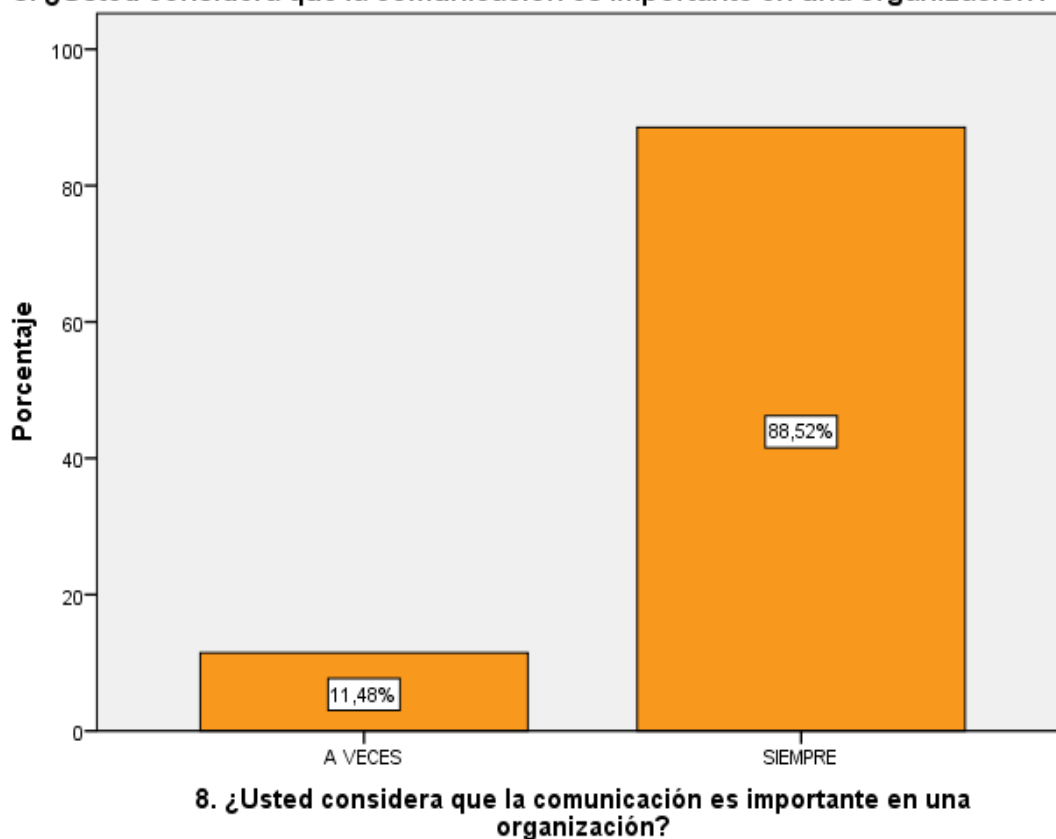
Interpretación:

Realizada la encuesta a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, se observa en la TABLA 10, ante la interrogante: ¿Los procesos administrativos del área se genera de manera efectiva?, los servidores públicos expresan lo siguiente: el 74.6% de los encuestados expresa que los procesos administrativos del área se generan de manera efectiva a veces, el 18% nunca y un pequeño 7.4% de los encuestados manifiesta que nunca.

Tabla 11

8. ¿Usted considera que la comunicación es importante en una organización?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A VECES	14	10,4	11,5	11,5
	SIEMPRE	108	80,0	88,5	100,0
	Total	122	90,4	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2020.

8. ¿Usted considera que la comunicación es importante en una organización?

Fuente: Tabla 11

Elaboración: Autoría propia

Figura 8

Interpretación:

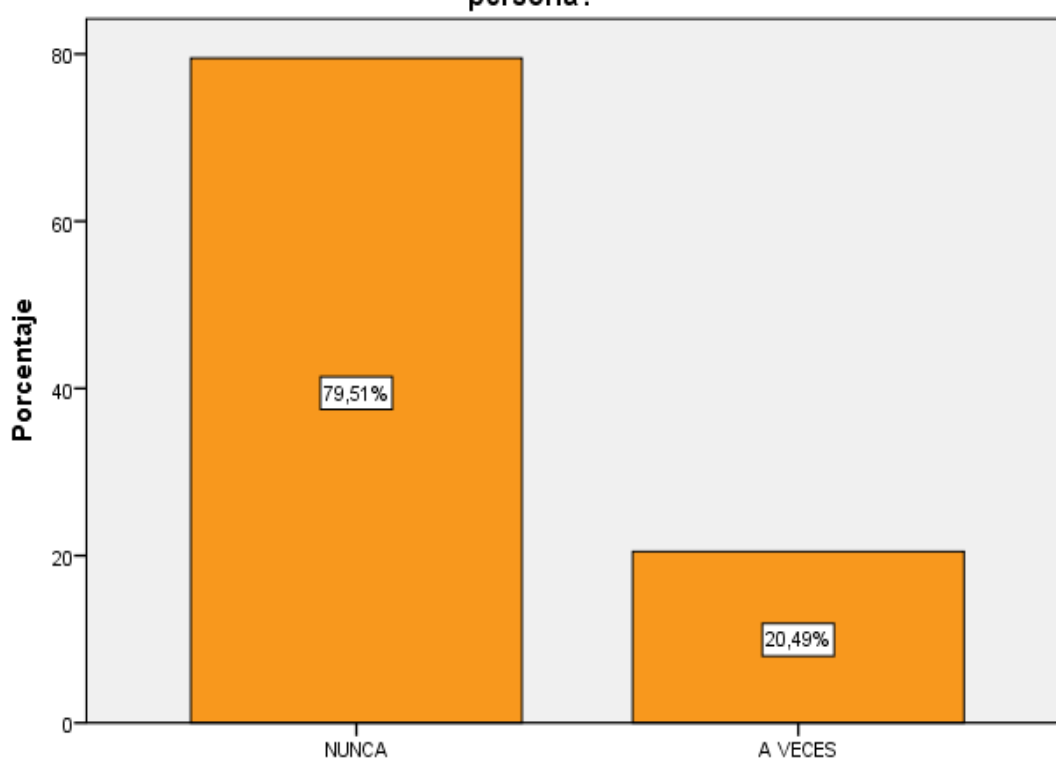
Realizada la encuesta a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, se observa en la TABLA 11, ante la interrogante: ¿Usted considera que la comunicación es importante en una organización?, los servidores públicos expresan lo siguiente: el 88.5 % de los encuestados expresan que la comunicación es importante siempre dentro de la empresa y el 11.5% de los encuestados señalan que es solo es importante a veces de acuerdo a la ocasión y la magnitud que lo amerita.

Tabla 12

9. ¿El tiempo que se toma durante un trámite o solución es apropiado para su persona?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	97	71,9	79,5	79,5
	A VECES	25	18,5	20,5	100,0
	Total	122	90,4	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2020.

9. ¿El tiempo que se toma durante un trámite o solución es apropiado para su persona?



9. ¿El tiempo que se toma durante un trámite o solución es apropiado para su persona?

Fuente: Tabla 12

Elaboración: Autoría propia

Figura 9

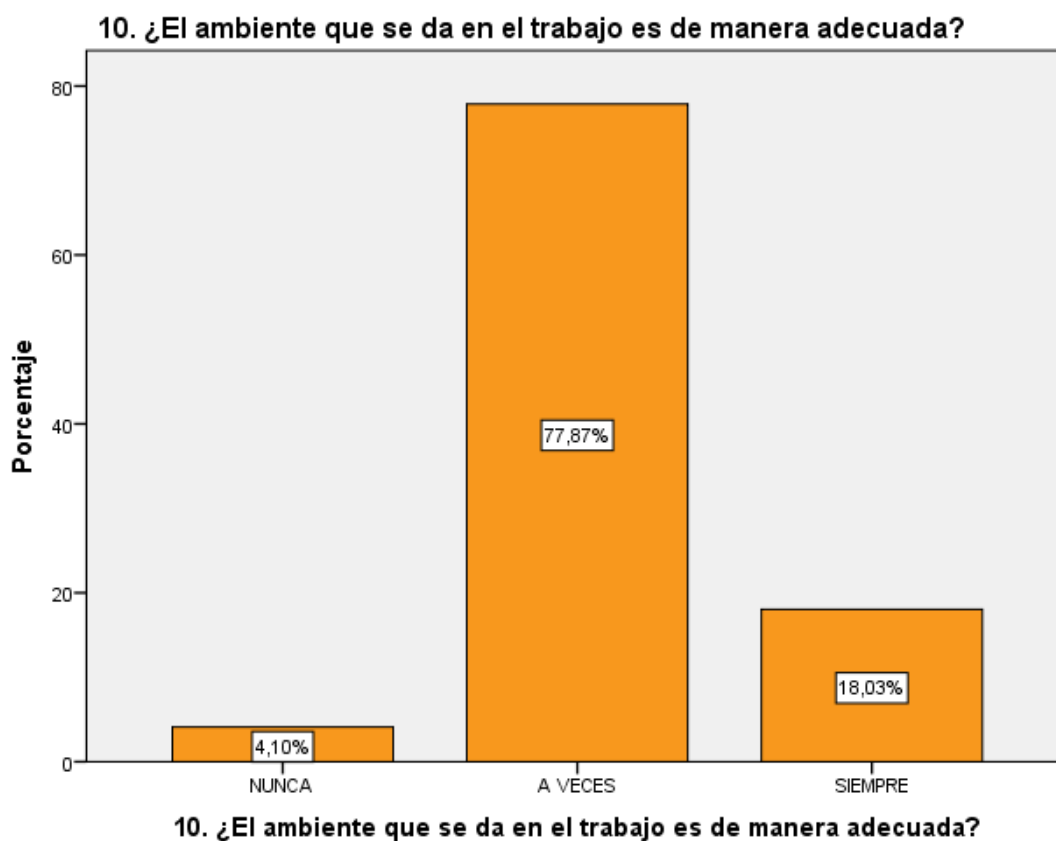
Interpretación:

Realizada la encuesta a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, se observa en la TABLA 12, ante la interrogante: ¿El tiempo que se toma durante un trámite o solución es apropiado para su persona?, los servidores públicos expresan lo siguiente: el 79.5% de los encuestados expresan que nunca es apropiado el tiempo durante un trámite o solución que brinda la municipalidad y el 20.5% de los encuestados señalan que solo a veces el tiempo es apropiado.

Tabla 13

10. ¿El ambiente que se da en el trabajo es de manera adecuada?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	5	3,7	4,1	4,1
	A VECES	95	70,4	77,9	82,0
	SIEMPRE	22	16,3	18,0	100,0
	Total	122	90,4	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2020.



Fuente: Tabla 13

Elaboración: Autoría propia

Figura 10

Interpretación:

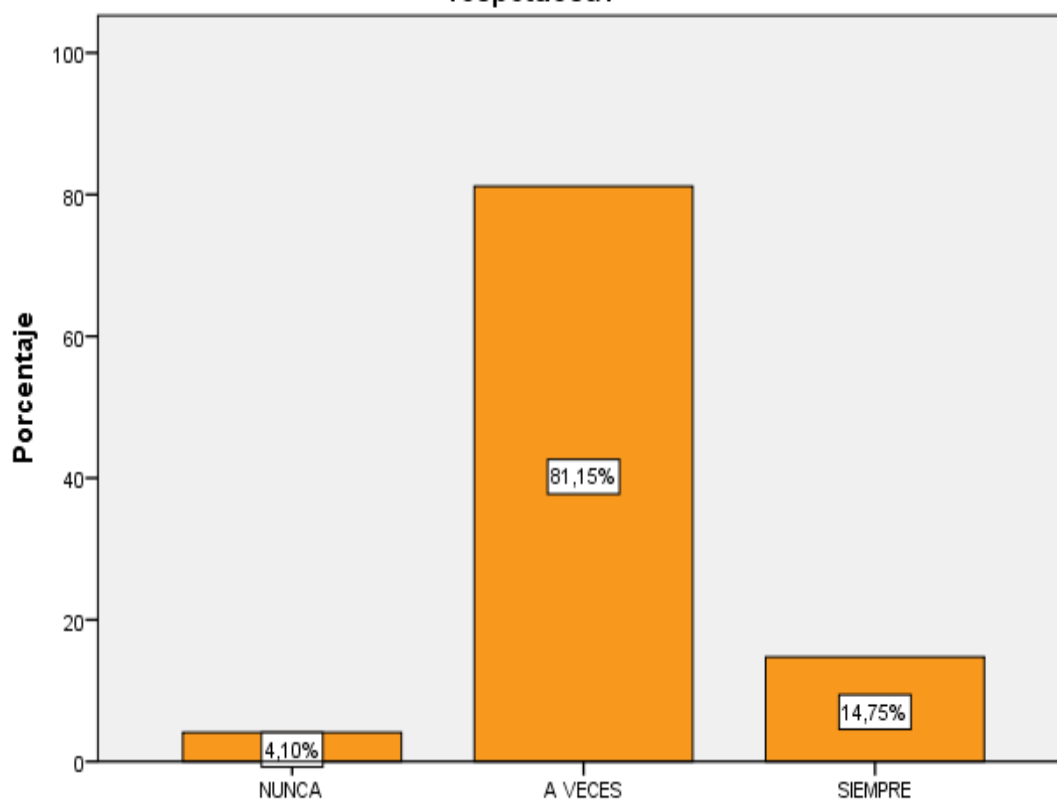
Realizada la encuesta a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, se observa en la TABLA 13, ante la interrogante: ¿El ambiente que se da en el trabajo es de manera adecuada?, los servidores públicos expresan lo siguiente: evalúan al ambiente laboral adecuado como adecuado siempre en un 18%, adecuado a veces 77.9% y el 4.1 % de los encuestados señalan que nunca.

Tabla 14

11. ¿El compañerismo que se da en la institución es de manera empática y respetuosa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	5	3,7	4,1	4,1
	A VECES	99	73,3	81,1	85,2
	SIEMPRE	18	13,3	14,8	100,0
	Total	122	90,4	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2020.

11. ¿El compañerismo que se da en la institución es de manera empática y respetuosa?



11. ¿El compañerismo que se da en la institución es de manera empática y respetuosa?

Fuente: Tabla 14

Elaboración: Autoría propia

Figura 11

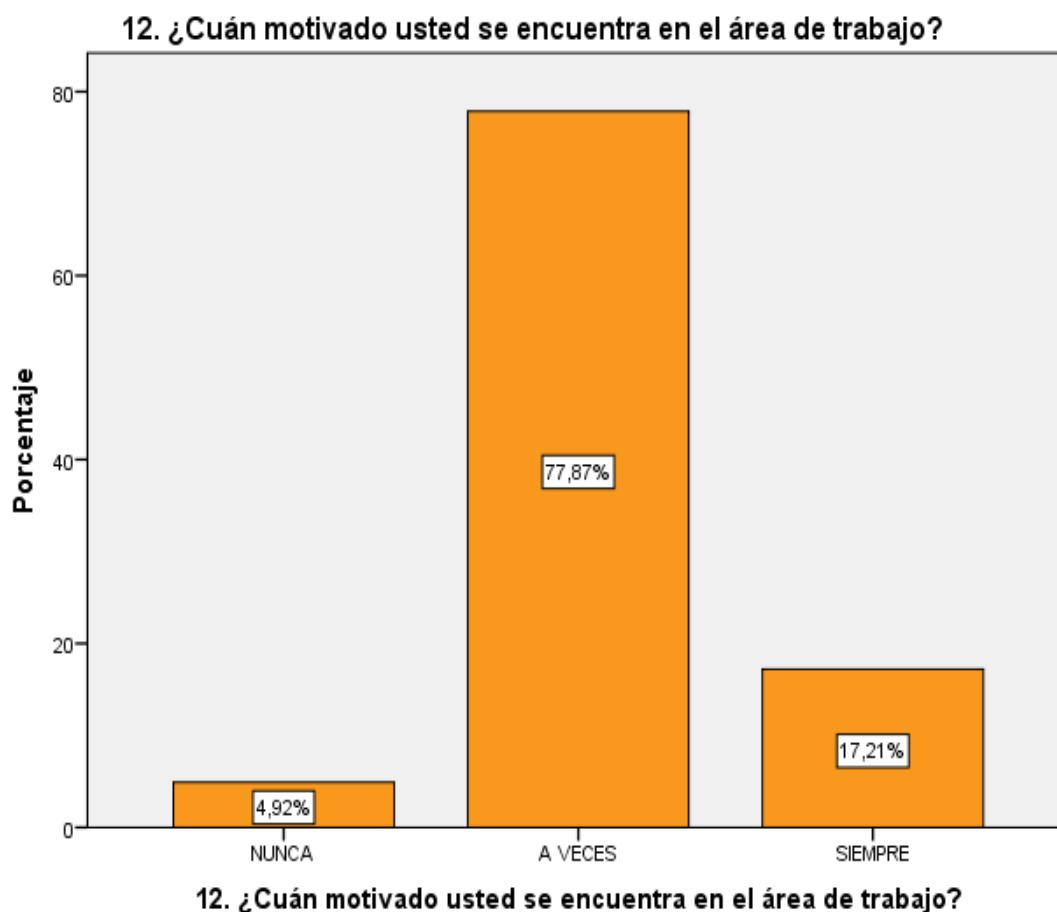
Interpretación:

Realizada la encuesta a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, se observa en la TABLA 14, ante la interrogante: ¿El compañerismo que se da en la institución es de manera empática y respetuosa?, los servidores públicos expresan lo siguiente: ante la pregunta señalan al compañerismo de manera empática se da a veces en un 81.1%, siempre en un 14.8% y nunca en un 4.1%.

Tabla 15

12. ¿Cuán motivado usted se encuentra en el área de trabajo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	6	4,4	4,9	4,9
	A VECES	95	70,4	77,9	82,8
	SIEMPRE	21	15,6	17,2	100,0
	Total	122	90,4	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2020.



Fuente: Tabla 15

Elaboración: Autoría propia

Figura 12

Interpretación:

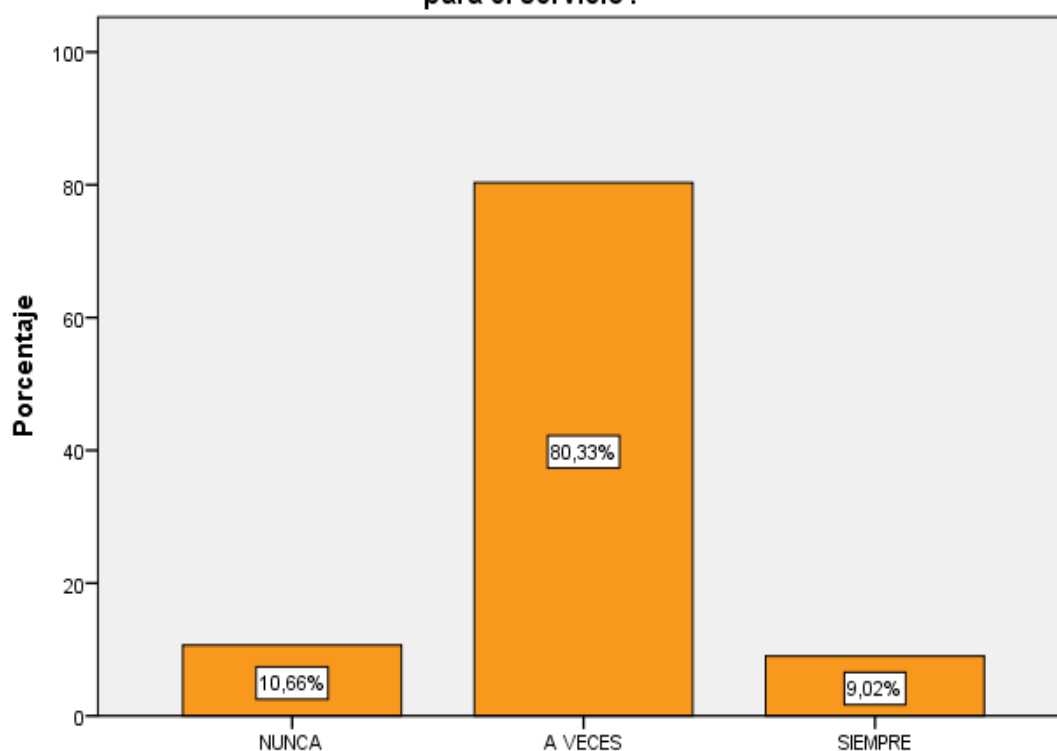
Realizada la encuesta a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, se observa en la TABLA 15, ante la interrogante: ¿Cuán motivado usted se encuentra en el área de trabajo?, los servidores públicos expresan lo siguiente: ante la pregunta señalan que se sienten motivados en área de trabajo a veces en un 77.9%, siempre en un 17.2% y nunca en un 4.9%. Este resultado nos señala que más del 50% de los encuestados se sienten motivados solo a veces en su área de trabajo.

Tabla 16

13. ¿La infraestructura del establecimiento dispone con mobiliario apropiado para el servicio?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	13	9,6	10,7	10,7
	A VECES	98	72,6	80,3	91,0
	SIEMPRE	11	8,1	9,0	100,0
	Total	122	90,4	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2020.

13. ¿La infraestructura del establecimiento dispone con mobiliario apropiado para el servicio?



13. ¿La infraestructura del establecimiento dispone con mobiliario apropiado para el servicio?

Fuente: Tabla 16

Elaboración: Autoría propia

Figura 13

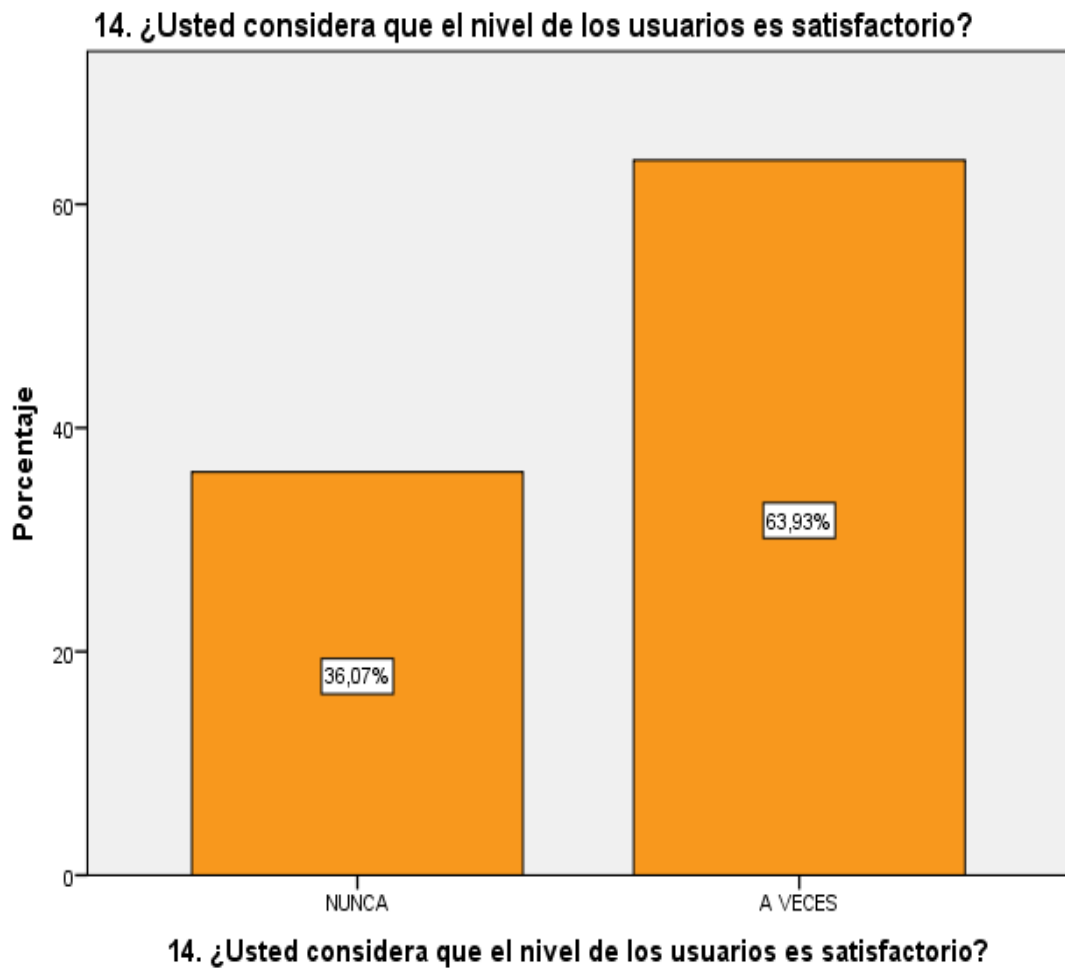
Interpretación:

Realizada la encuesta a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, se observa en la TABLA 16, ante la interrogante: ¿La infraestructura del establecimiento dispone con mobiliario apropiado para el servicio?, los servidores públicos expresan lo siguiente: ante la pregunta señalan que la infraestructura del establecimiento cuenta con el mobiliario apropiado a veces en un 80.3%, siempre en un 9% y nunca en un 10.7%. Este resultado nos señala que más del 50% de los señalan que solo a veces se cuenta con mobiliario apropiado en su área de trabajo.

Tabla 17

14. ¿Usted considera que el nivel de los usuarios es satisfactorio?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	44	32,6	36,1	36,1
	A VECES	78	57,8	63,9	100,0
	Total	122	90,4	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2020.



Fuente: Tabla 17

Elaboración: Autoría propia

Figura 14

Interpretación:

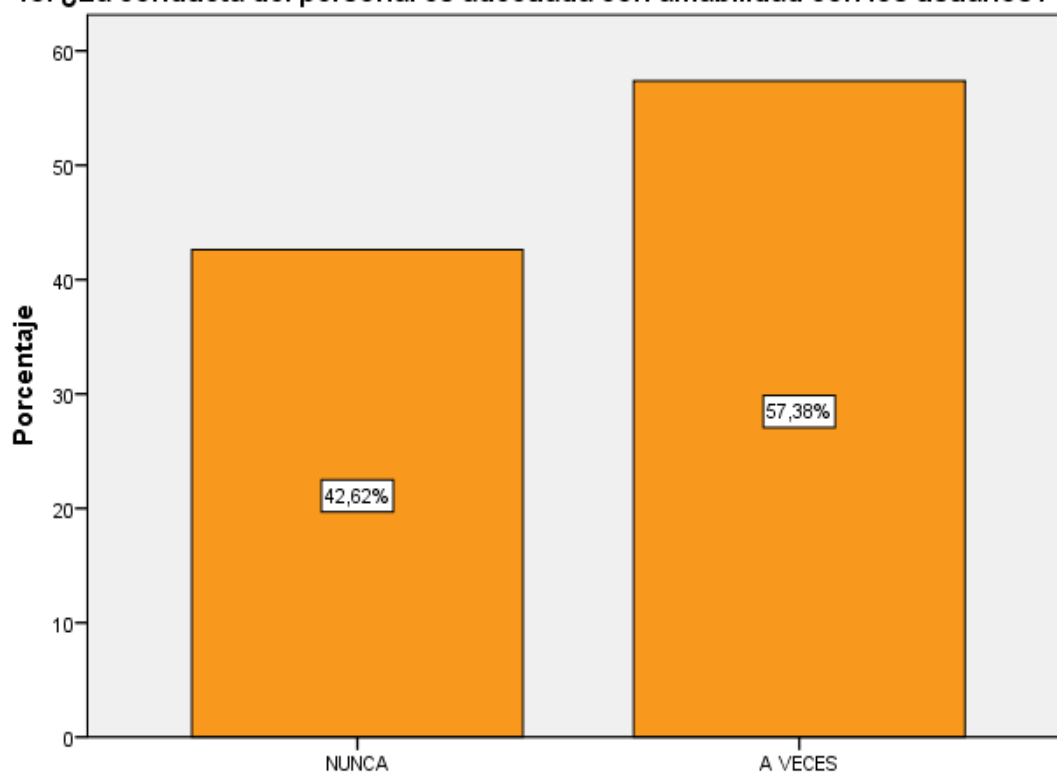
Realizada la encuesta a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, se observa en la TABLA 17, ante la interrogante: ¿Usted considera que el nivel de los usuarios es satisfactorio?, los servidores públicos expresan lo siguiente: ante la pregunta señalan que los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio recibido a veces en un 63.9% y nunca en un 36.1%.

Tabla 18

15. ¿La conducta del personal es adecuada con amabilidad con los usuarios?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	52	38,5	42,6	42,6
	A VECES	70	51,9	57,4	100,0
	Total	122	90,4	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2020

15. ¿La conducta del personal es adecuada con amabilidad con los usuarios?



15. ¿La conducta del personal es adecuada con amabilidad con los usuarios?

Fuente: Tabla 18

Elaboración: Autoría propia

Figura 15

Interpretación:

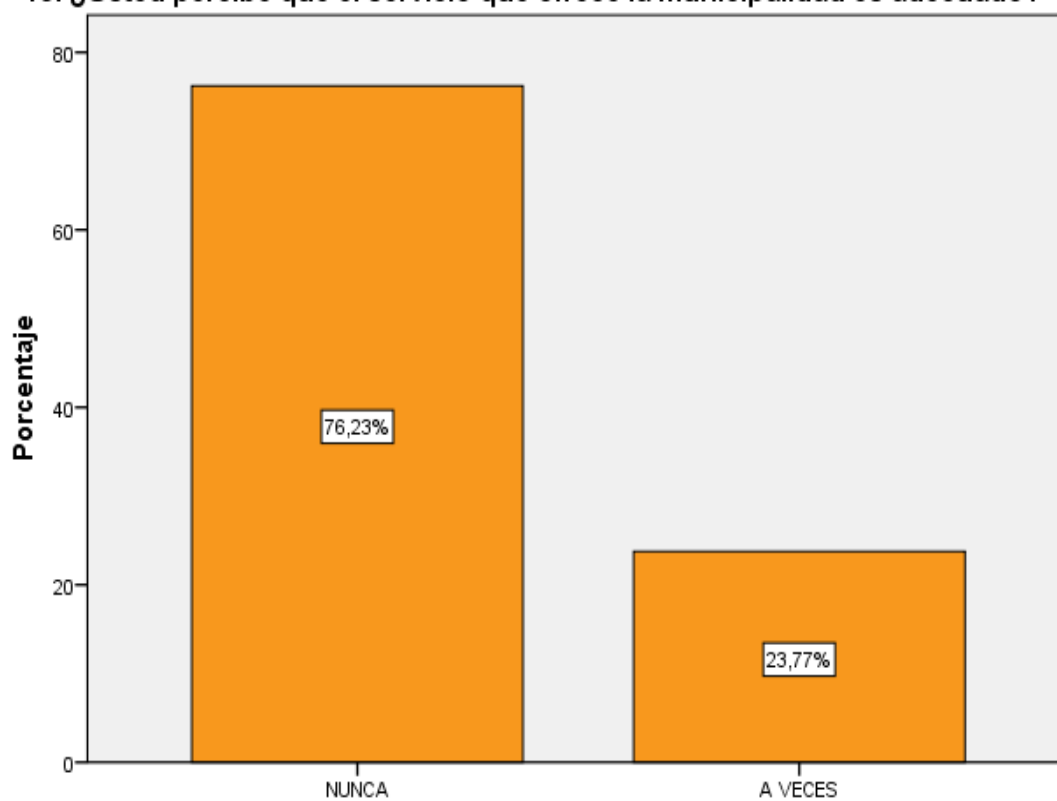
Realizada la encuesta a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, se observa en la TABLA 18, ante la interrogante: ¿La conducta del personal es adecuada con amabilidad con los usuarios?, los servidores públicos expresan lo siguiente: ante la pregunta señalan que sus colegas atienden con amabilidad a los usuarios a veces en un 57.4% y nunca en un 42.6%.

Tabla 19

16. ¿Usted percibe que el servicio que ofrece la municipalidad es adecuado?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	93	68,9	76,2	76,2
	A VECES	29	21,5	23,8	100,0
	Total	122	90,4	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2020

16. ¿Usted percibe que el servicio que ofrece la municipalidad es adecuado?



16. ¿Usted percibe que el servicio que ofrece la municipalidad es adecuado?

Fuente: Tabla 19

Elaboración: Autoría propia

Figura 16

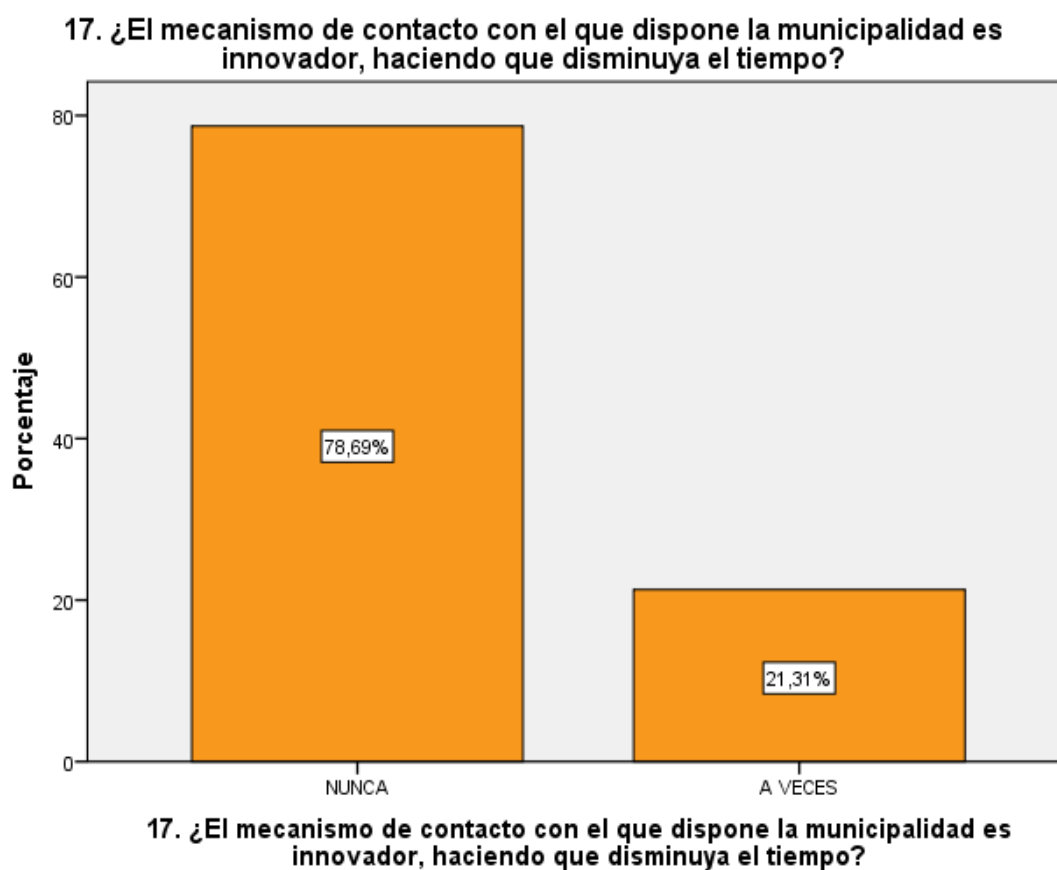
Interpretación:

Realizada la encuesta a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, se observa en la TABLA 19, ante la interrogante: ¿Usted percibe que el servicio que ofrece la municipalidad es adecuado?, los servidores públicos expresan lo siguiente: ante la pregunta señalan que el servicio brindado a los usuarios es adecuado a veces en un 23.8% y nunca en un 76.2%. Casi más del 50% señalan que la municipalidad no brinda una atención adecuado.

Tabla 20

17. ¿El mecanismo de contacto con el que dispone la municipalidad es innovador, haciendo que disminuya el tiempo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	96	71,1	78,7	78,7
	A VECES	26	19,3	21,3	100,0
	Total	122	90,4	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2020



Fuente: Tabla 20

Elaboración: Autoría propia

Figura 17

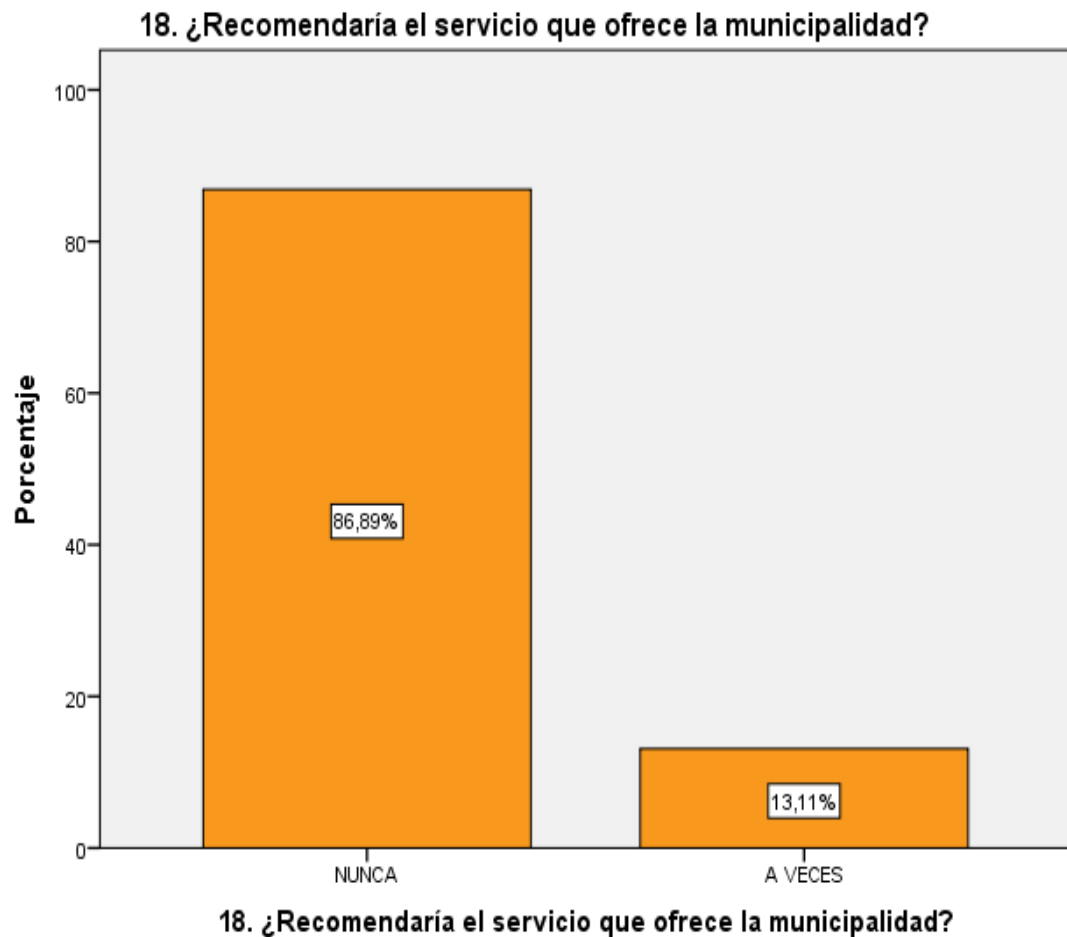
Interpretación:

Realizada la encuesta a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, se observa en la TABLA 20, ante la interrogante: ¿El mecanismo de contacto con el que dispone la municipalidad es innovador, haciendo que disminuya el tiempo?, los servidores públicos expresan lo siguiente: ante la pregunta señalan que a veces la municipalidad dispone de un mecanismo de contacto innovador que disminuye el tiempo de atención en un 21.3% y nunca en un 78.7%. Casi más del 50% señalan que la municipalidad no dispone con una estrategia que disminuya el tiempo del proceso de atención.

Tabla 21

18. ¿Recomendaría el servicio que ofrece la municipalidad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	106	78,5	86,9	86,9
	A VECES	16	11,9	13,1	100,0
	Total	122	90,4	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2020



Fuente: Tabla 21

Elaboración: Autoría propia

Figura 18

Interpretación:

Realizada la encuesta a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, se observa en la TABLA 21, ante la interrogante: ¿Recomendaría el servicio que ofrece la municipalidad?, los servidores públicos expresan lo siguiente: ante la pregunta señalan que a veces en un 13.1% y nunca en un 78.5%. Casi más del 50% señalan que la municipalidad que nunca recomendarían el servicio ofrecido por la municipalidad.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

Se procede a realizar la interpretación de los puntajes obtenidos de la encuesta para burocracia y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2020.

Calculando el coeficiente r_{xy} de Correlación de Pearson:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N(\sum x^2) - (\sum x)^2][N(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

$$\mathbf{r_{xy} = 0,522}$$

Donde:

x = Puntajes obtenidos de la variable Burocracia.

y = Puntajes obtenidos de la variable Satisfacción Laboral.

r_{xy} = Relación de las variables.

N = Número de personas encuestadas.

Tabla 22*Niveles de correlación de Pearson*

$r=1$	Correlación perfecta
$0'8 < r < 1$	<i>Correlación muy alta</i>
$0'6 < r < 0'8$	<i>Correlación alta</i>
$0'4 < r < 0'6$	<i>Correlación moderada</i>
$0'2 < r < 0'4$	<i>Correlación baja</i>
$0 < r < 0'2$	<i>Correlación muy baja</i>
$r=0$	<i>Correlación nula</i>

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL

Para comprobar la hipótesis, planteamos la hipótesis estadística siguiente:

H1: La Burocracia incide significativamente en la satisfacción laboral de los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2020.

Tabla 23*Burocracia/ Satisfacción laboral*

Correlaciones			
		BUROCRACIA	SATISFACCIÓN LABORAL
BUROCRACIA	Correlación de Pearson	1	,522*
	Sig. (bilateral)		,014
	N	122	122
SATISFACCIÓN LABORAL	Correlación de Pearson	,522*	1
	Sig. (bilateral)	,014	
	N	122	122

Fuente: Encuesta 2020

Elaboración: Autoría propia

INTERPRETACIÓN:

Teniendo en cuenta la hipótesis general planteada; se concluye que la Burocracia incide significativamente en la satisfacción laboral de los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2020, y por tanto se relaciona de forma positiva, directa y de nivel moderado; es decir, cuanto más exista burocracia dentro de la Municipalidad Provincial de Huánuco la satisfacción laboral en los servidores públicos mejora; tal y como se muestra en los resultados estadísticos expuestos anteriormente ($r_{xy}=0.522$).

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Para comprobar la hipótesis, procedemos a plantearlas estadística a continuación:

HE1: La organización incide significativamente en la satisfacción laboral de los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2020.

Tabla 24

Organización/ Satisfacción laboral

Correlaciones			
		ORGANIZACIÓN	SATISFACCIÓN LABORAL
ORGANIZACIÓN	Correlación de Pearson	1	,477
	Sig. (bilateral)		,398
	N	122	122
SATISFACCIÓN LABORAL	Correlación de Pearson	,477	1
	Sig. (bilateral)	,398	
	N	122	122

Fuente: Encuesta 2020

Elaboración: Autoría propia

INTERPRETACIÓN:

Teniendo en cuenta la hipótesis específica 1 planteada; se concluye que la organización incide significativamente en la satisfacción laboral de los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2020, y por tanto se relaciona de forma positiva, directa y de nivel moderado; es decir, cuanto más exista organización dentro de la municipalidad Provincial de Huánuco mejorara la satisfacción laboral en los servidores públicos; tal y como se muestra en los resultados estadísticos expuestos anteriormente ($r_{xy}=0.477$).

HE2: La excelencia organizacional incide significativamente en la satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2020.

Tabla 25

Excelencia organizacional/ Satisfacción laboral

Correlaciones			
		EXCELENCIA ORGANIZACIONAL	SATISFACCIÓN LABORAL
EXCELENCIA ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	1	,319**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	122	122
SATISFACCIÓN LABORAL	Correlación de Pearson	,319**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	122	122

Fuente: Encuesta 2020

Elaboración: Autoría propia

INTERPRETACIÓN:

Teniendo en cuenta la hipótesis específico 2 planteada; se concluye que la excelencia organizacional incide significativamente en la satisfacción laboral de los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2020, y por tanto se relaciona de forma positiva, directa y de nivel bajo; es decir, la excelencia organizacional dentro de la municipalidad Provincial de Huánuco incide en la satisfacción laboral en los servidores públicos; tal y como se muestra en los resultados estadísticos expuestos anteriormente ($r_{xy}=0.319$).

HE3: La gestión administrativa pública incide significativamente en la satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2020.

Tabla 26

Gestión administración pública/ Satisfacción laboral

Correlaciones			
		GESTIÓN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	SATISFACCIÓN LABORAL
GESTIÓN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	Correlación de Pearson	1	,345
	Sig. (bilateral)		,626
	N	122	122
SATISFACCIÓN LABORAL	Correlación de Pearson	,345	1
	Sig. (bilateral)	,626	
	N	122	122

Fuente: Encuesta 2020

Elaboración: Autoría propia

INTERPRETACIÓN:

Teniendo en cuenta la hipótesis específica 3 planteada; se concluye que la gestión administrativa publica incide significativamente en la satisfacción laboral de los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2020, y por tanto se relaciona de forma positiva, directa y de nivel bajo; es decir, la gestión administrativa dentro de la municipalidad Provincial de Huánuco incide en la satisfacción laboral en los servidores públicos; tal y como se muestra en los resultados estadísticos expuestos anteriormente ($r_{xy}=0.345$).

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Contrastación de los Resultados del trabajo de Investigación

El objetivo de la tesis fue determinar cómo incide la Burocracia en la satisfacción Laboral en los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2020. La hipótesis planteada nos manifiesta que efectivamente sí existe una relación significativa de la variable independiente (Burocracia) sobre la dependiente (Satisfacción laboral).

Con relación a la hipótesis general: La Burocracia incide significativamente en la satisfacción laboral en los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2020. Teniendo en cuenta la hipótesis general planteada; se concluye que la Burocracia incide significativamente en la satisfacción laboral de los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2020, y por tanto se relaciona de forma positiva, directa y de nivel moderado; es decir, cuanto más exista burocracia dentro de la Municipalidad Provincial de Huánuco la satisfacción laboral en los servidores públicos mejora; tal y como se muestra en los resultados estadísticos expuestos anteriormente ($r_{xy}=0.522$). Para ello diversos autores que definen nuestras variables de estudio que se contrastan con nuestros resultados obtenidos.

Weber (1997), define la burocracia como La forma más eficaz de organización que considera la complejidad de las instituciones estatales, la dependencia del gobierno y las necesidades de una sociedad en constante cambio y desarrollo.

Según Máxima (2020), se refiere a una burocracia como un sistema organizativo cuya función es gestionar y gestionar asuntos específicos que requieren órdenes específicas. El sistema responde a un conjunto específico de reglas de procedimiento.

Por otro lado, frente a las variables de satisfacción laboral, el autor nos dice que la comprensión del comportamiento individual en las organizaciones comienza con una revisión de los principales aportes de la psicología al comportamiento organizacional. Por ello, conviene hacer referencia a algunos conceptos, como la satisfacción laboral y las actitudes. (Robbins, 1998).

Presuntamente, “Los indicadores de calidad miden la satisfacción de los usuarios o clientes con el producto”, en este caso se realizará una encuesta dirigida a obtener la información. En este caso, la medición de la calidad es una relación externa. La satisfacción de los consumidores de bienes públicos está determinada. (Zambrano, 2007).

Según ISO (2008). La satisfacción se define como "la percepción que tiene el cliente de la medida en que satisfacen sus necesidades o expectativas establecidas".

Con relación a la hipótesis específica 1: La organización incide significativamente en la satisfacción laboral en los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2020; teniendo en cuenta la hipótesis general planteada; se concluye que la organización incide significativamente en la satisfacción laboral de los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2020, y por tanto se relaciona de forma positiva, directa y de nivel moderado; es decir, cuanto más exista organización dentro de la municipalidad Provincial de Huánuco mejorara la satisfacción laboral en los servidores públicos; tal y como se muestra en los resultados estadísticos expuestos anteriormente ($r_{xy}=0.477$).

De acuerdo con Koontz y Weihrich (1999), nos dice que la organización se define como: identificación, clasificación de actividades requeridas, conjunto de actividades puestas para lograr metas, asignación de un conjunto de actividades a administradores con autoridad, autorización, coordinación y estructura organizacional.

Con relación a la hipótesis específica 2: La excelencia organizacional incide significativamente en la satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2020. Teniendo en cuenta la hipótesis específico 2 planteada; se concluye que la excelencia organizacional incide significativamente en la satisfacción laboral de los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2020, y por tanto se relaciona de forma positiva, directa y de nivel bajo; es decir, la excelencia organizacional dentro de la municipalidad Provincial de Huánuco incide en la satisfacción laboral en los servidores públicos; tal y como se muestra en los resultados estadísticos expuestos anteriormente ($r_{xy}=0.319$). Como lo contrastan el autor a continuación:

Según Luisa (2014), alcanzar la excelencia organizacional significa responder de manera eficaz y equilibrada a las dos necesidades relativas que constituyen la dinámica empresarial actual: por un lado, mantener un trabajo importante y eficaz; por otro lado, responder con agilidad a los cambios en el entorno y las necesidades. Hoy, dada la alta complejidad, incertidumbre y velocidad de los cambios existentes, este equilibrio significa la supervivencia de muchas organizaciones.

Para lograr la excelencia organizacional, es necesario explorar las ventajas organizacionales, descubrir el potencial organizacional y utilizarlas para transformarlas en ventajas competitivas. Nadie se da cuenta de que el contenido anterior implica descubrir y maximizar el potencial de los miembros de la organización, conectando ese potencial con el trabajo que realizan, y las personas están comprometidas con la visión y misión de la organización.

Con relación a la hipótesis específica 3: La gestión administrativa pública incide significativamente en la satisfacción Laboral en los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2020. Teniendo en cuenta la hipótesis específica 3 planteada; se concluye que la gestión administrativa publica incide significativamente en la satisfacción laboral de los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2020, y por tanto se relaciona de forma positiva, directa y de nivel bajo; es decir, la gestión administrativa dentro de la municipalidad Provincial de Huánuco incide en la

satisfacción laboral en los servidores públicos; tal y como se muestra en los resultados estadísticos expuestos anteriormente ($r_{xy}=0.345$).

Según Maquiavelo (1972), Como ciencia, la administración pública estudia las actividades gubernamentales y la sociedad en desarrollo, de esta manera, la administración pública ayuda a proponer modelos para administrar, proteger y distribuir los productos básicos y los asuntos públicos.

El sistema de administración pública es un sistema de restricción impreciso, que incluye una serie de comunicaciones con el gobierno público de la ciudad, y organismos públicos que buscan desempeñar las funciones administrativas y de gestión del primer estado y otras entidades públicas con personalidad jurídica, independientemente de si es regional o local.

Por sus funciones, la administración pública pone a la ciudadanía en contacto directo con el poder político (funcionarios) y "satisface" inmediatamente los intereses colectivos, mientras que el poder legislativo y judicial está directamente regulado por el pueblo. La conexión entre la administración pública y la ciudadanía y la motivación gubernamental que recibe la convierten en una de las disciplinas académicas de la ciencia política. Es por ello que la administración pública y las mencionadas ciencias sociales se estudian de forma conjunta y complementaria.

CONCLUSIONES

- Al determinar cómo incide la burocracia en la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2020, se encontró una correlación de una forma positiva y directa y de nivel moderado entre la burocracia y la satisfacción laboral; es decir en cuanto exista un mayor énfasis y orden por parte de la burocracia, habrá mayor satisfacción laboral por parte de los servidores públicos, tal y como se muestran en los resultados estadísticos expuestos anteriormente ($r_{xy}=0.522$).
- Al determinar cómo incide la organización en la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2020, se encontró una correlación de una forma positiva y directa y de nivel moderado entre la organización y la satisfacción laboral; es decir en cuanto más exista una organización eficiente respecto a un manejo adecuado existirá una mayor satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, tal y como se muestran en los resultados obtenidos anteriormente ($r_{xy}=0.477$).
- Al determinar cómo incide la excelencia organizacional en la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2020, se encontró una correlación de una forma positiva, directa y de nivel bajo entre la excelencia organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco; es decir que cuando exista un mejor manejo respecto a la excelencia organizacional existirá una mayor satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Huánuco, tal y cuando cómo se muestran en los resultados obtenidos anteriormente ($r_{xy}=0.319$).

- Al determinar cómo incide la gestión administrativa pública en la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2020, se encontró una correlación de una forma positiva, directa y de nivel bajo entre la gestión administrativa pública y la satisfacción laboral; es decir que a una mayor eficiencia y eficaz gestión habrá una mayor satisfacción laboral de los servidores públicos, tal y como se muestran en los datos obtenidos anteriormente ($r_{xy}=0.345$).

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2020, continuar con los esfuerzos del manejo burocrático que vienen brindando para la satisfacción laboral de los servidores públicos en dicha Institución, al fin de mejorar y reforzar el orden que se viene dando para una mejor atención al usuario, eso conllevará a que el servidor público también se sienta satisfecho con el trabajo que viene realizando, esto se puede ir dando a través de foros o reuniones donde se detalle netamente las funciones específicas de cada área de trabajo.
- Con respecto a la organización en la satisfacción laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2020, se recomienda reforzar e incrementar el manejo de los recursos que estos sean adecuados para el trabajo que desempeñan los servidores públicos, eso va conllevar a que los servidores públicos se sientan en mejores condiciones de trabajo.
- Con respecto a la excelencia organizacional en la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2020, se recomienda a la luz de este criterio a mejorar el modelo de gestión que viene trabajando la Municipalidad Provincial de Huánuco, para que los servidores públicos puedan manejar un modelo de gestión más eficiente y eficaz que puedan dar soluciones y resolver las necesidades en el momento adecuado.
- Con respecto a la gestión administrativa pública en la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2020, se recomienda mejorar los procesos así como la comunicación que debe existir en todo ambiente trabajo y más aún en la Municipalidad Provincial de Huánuco debido a las diferentes áreas con las cuenta, por otro lado también se sugiere que se pueda mejorar el manejo de los tramites documentarios ya que se están viendo falencias en el tiempo de entrega de estos documentos, esto pueda mejorar la satisfacción laboral de los servidores públicos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Allcca, M. (2015) *“Calidad de servicio y Satisfacción de los usuarios de la municipalidad PROVINCIAL de Pacucha, Andahuaylas - 2015”* - Perú.
- Chiavenato I. (2004), *Introducción a la Teoría General de la Administración*, Séptima Edición, de, McGraw-Hill Interamericana, Pág. 52.
- Dávila, M. (2012), *“Influencia del sistema burocrático en la satisfacción del personal de ventanilla del servicio de Rentas Internas, Quito - Ecuador”*
- D’Ancona, M. (1998) *Metodología cuantitativa. Estrategias y técnicas de investigación social. Síntesis, España.*
- Deutscher, I. (1960) *Las raíces de la burocracia* (Vol. 1, pp. 1-16). Anagrama
- Díaz, M. (2010), *“Modelo de Gestión de Calidad y su incidencia en la Satisfacción del Cliente de la empresa" Megaprofer SA" de la ciudad de Ambato (Bachelor's thesis)*
- García, A. & Ovejero, A. (2000) *Feedback laboral y satisfacción. Universidad de Oviedo, España.*
- Grandío, A. & Bou, J. (1994) *BUROCRACIA Y LIDERAZGO: DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIONES A LA DE RECURSOS HUMANOS. In La reconstrucción de la empresa en el nuevo orden económico: VIII Congreso Nacional, IV Congreso Hispano-Francés. Cáceres 7, 8, 9 y 10 de junio de 1994 (pp. 7-26). Cámara Oficial de Comercio e Industria de Cáceres*
- Hinkelammer, F. (2002) *“La asfixiante hegemonía de las burocracias privadas transnacionales”*. *Revista Ambien-tico*, 101. Heredia, Costa Rica: Universidad Nacional.

- Jara, B. (2018) *“La Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario en la Gerencia Desarrollo Urbano y rural de la municipalidad PROVINCIAL de Chinchao”* - Perú.
- Kittleson, Ch. (1996) *“Identifying and Correcting Unsafe Employee Attitudes and Behavior. Supervisor’s Safety Update”*- EEUU.
- Longo, F. (1999) *“Burocracia Y Post burocracia En El Diseño Organizativo”. De burócratas a gerentes, 212-244*
- Llano, M. (2016), *“Burocracia pública y sistema político en América Latina: factores asociados a la politización de los sistemas de gestión de empleo público en la región”* - Madrid.
- Máxima, J. (2020), *Caracteristicas.co*. Última edición: 10 de septiembre de 2020. Disponible en: <https://www.caracteristicas.co/burocracia/>. Consultado: 13 de diciembre de 2020.
- Mercado, J. (2017), *“Gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje - Lima, 2016”*.
- Morales, E. (2017), *“La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la municipalidad de San Juan de Lurigancho - 2017”*.
- Oszlak, O. (2006) *Burocracia estatal: política y políticas públicas. Revista POSTData: Revista de Reflexión y Análisis Político, (11), 11-56.*
- Palacios, A. (2016) *“Burocracia Pública y Privada”*.
- Ricardo, J. (2012) *“Introducción A La Administración: Paradigmas En Las Organizaciones”*

- Robbins, S. (1998) *“Comportamiento Organizacional”*. Prentice Hall, Octava edición - Editorial Prentice Hall Hispanoamérica. SA México
- Saavedra, J. (2018) *“Burocracia y satisfacción de los usuarios del registro de Bienes muebles, superintendencia Nacional de registro Público, San Isidro”* - Perú.
- Sampieri, R. (2006) *“Metodología de la investigación”*. McGraw-Hill. Cuarta edición.
- Uría, D. (2011) El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de" Andelas Cía Ltda." de la ciudad de Ambato (Bachelor's thesis)
- Van, G. (1976) *“Tratado de Psicología Empresarial, Tomo I”*. Ediciones Martínez Roca S.A. – España.
- Weber, M. (1997) *“¿Qué es la Burocracia?”* Buenos Aires: La pléyade - Argentina.
- Werther, W. & Davis, K. (1996) *Administración de Personal y Recursos Humanos. México: Mc. Graw Hill.*

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES		METODOLOGÍA
			VARIABLE INDEPENDIENTE: Burocracia		
Problema general ¿Cómo incide la Burocracia en la satisfacción Laboral en los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2020?	Objetivo general Determinar cómo incide la Burocracia en la satisfacción Laboral en los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2020.	Hipótesis general La Burocracia incide significativamente en la satisfacción laboral en los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2020.	DIMENSIONES	INDICADORES	ENFOQUE Es de enfoque Cuantitativo ALCANCE El presente trabajo de investigación es de Alcance Descriptivo – Correlacional. DISEÑO Se considera un Diseño No Experimental. <div></div> POBLACION La población estará conformada por los Servidores Públicos de la Municipalidad PROVINCIAL de Huánuco – 2020, que son un total de 358 personas MUESTRA La muestra estará conformada por 122 personas, servidores Públicos de la Municipalidad PROVINCIAL de Huánuco – 2020.
Problemas específicos ¿Cómo incide la organización en la satisfacción Laboral en los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2020?	Objetivos específicos Conocer cómo incide la organización en la satisfacción Laboral en los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2020.	Hipótesis específicas La organización incide significativamente en la satisfacción laboral en los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2020.	ORGANIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none">- Autoridad funcional- Repartición de funciones- Recursos adecuados para el trabajo	
			EXCELENCIA ORGANIZACIONAL	<ul style="list-style-type: none">- Eficiencia- Eficacia- Nivel del éxito logrado	
			GESTION ADMINISTRACIÓN PUBLICA	<ul style="list-style-type: none">- Procesos- Comunicación- Demora en el tiempo de entrega	
			VARIABLE DEPENDIENTE: Satisfacción Laboral		
			DESEMPEÑO LABORAL	<ul style="list-style-type: none">- Ambiente de trabajo- Compañerismo- Motivación	
¿Cómo incide la excelencia organizacional en la satisfacción Laboral en los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2020?	Conocer cómo incide la excelencia organizacional en la satisfacción Laboral en los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2020.	La excelencia organizacional incide significativamente en la satisfacción Laboral en los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2020.	EXPECTATIVAS	<ul style="list-style-type: none">- Infraestructura- Nivel de satisfacción del usuario- Conducta del personal	
¿Cómo incide la gestión administrativa publica en la satisfacción Laboral en los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2020?	Conocer cómo incide la gestión administrativa pública en la satisfacción Laboral en los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2020.	La gestión administrativa pública incide significativamente en la satisfacción Laboral en los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2020.	EXPERIENCIA	<ul style="list-style-type: none">- Percepción- Mecanismo de contacto- Recomendación del servicio	

Operacionalización de Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
BUROCRACIA	Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Autoridad funcional - Repartición de funciones - Recursos adecuados para el trabajo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿La autoridad funcional es parcial en el área encargada? 2. ¿Repartición de funciones en el área me facilita el trabajo? 3. ¿Los recursos que brindan son mejores y eficientes para la labor?
	Excelencia organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia - Eficacia - Nivel de éxito logrado 	<ol style="list-style-type: none"> 4. ¿El modelo de Gestión, considera que es eficiente? 5. ¿El modelo de Gestión soluciona las necesidades y las resuelve de manera eficaz? 6. ¿La gestión de la organización tiene el nivel de excelencia?
	Gestión Administración publica	<ul style="list-style-type: none"> - Procesos - Comunicación - Demora en el tiempo de entrega 	<ol style="list-style-type: none"> 7. ¿Los procesos administrativos del área genera de manera efectiva? 8. ¿Usted considera que la comunicación es importante en una organización? 9. ¿El tiempo que se toma durante un trámite o solución es apropiado para su persona?
SATISFACCIÓN LABORAL	Desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente de trabajo - Compañerismo - Motivación 	<ol style="list-style-type: none"> 10. ¿El ambiente que se da en el trabajo es de manera adecuada? 11. ¿El compañerismo que se da en la institución es de manera empática y respetuosa? 12. ¿Cuán motivado usted se encuentra en el área de trabajo?
	Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura - Nivel de satisfacción laboral - Conducta del personal. 	<ol style="list-style-type: none"> 13. ¿La infraestructura del establecimiento dispone con mobiliario apropiado para el servicio? 14. ¿Usted considera que el nivel de los usuarios es satisfactorio? 15. ¿La conducta del personal es adecuada con amabilidad con los usuarios?
	Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción - Mecanismo de contacto - Recomendación del servicio 	<ol style="list-style-type: none"> 16. ¿Usted percibe que el servicio que ofrece la municipalidad es adecuado? 17. ¿El mecanismo de contacto con el que dispone la municipalidad es innovador, haciendo que disminuya el tiempo? 18. ¿Recomendaría el servicio que ofrece la municipalidad?

CUESTIONARIO - BUROCRACIA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO - 2020

INSTRUCCIONES:

Por favor marque con un aspa (x) en la casilla que mejor evalué su apreciación en una escala del 1 al 3 en donde: 1 indica el puntaje más bajo y 3 el más alto. MARCA UNA (X) EN EL RECUADRO TU RESPUESTA SEGÚN LE PAREZCA:

VARIABLES	DIMENSIONES	ITEMS	1	2	3
			Nunca	A veces	Siempre
BUROCRACIA	Organización	¿La autoridad funcional es parcial en el área encargada?			
		¿Repartición de funciones en el área me facilita el trabajo?			
		¿Los recursos adecuados que brindan son mejores y eficientes para la labor?			
	Excelencia organizacional	¿El modelo de Gestión, considera que es eficiente?			
		¿El modelo de Gestión soluciona las necesidades y resuelve de manera eficaz?			
		¿La gestión de la organización tiene el nivel de excelencia?			
	Gestión Administrativa pública	¿Los procesos administrativos del área genera de manera efectiva?			
		¿Usted considera que la comunicación es importante en una organización?			
		¿El tiempo que se toma durante un trámite o solución es apropiado para su persona?			
SATISFACCIÓN LABORAL	Desempeño laboral	¿El ambiente que se da en el trabajo es de manera adecuada?			
		¿El compañerismo que se da en la institución es de manera empática y respetuosa?			
		¿Cuán motivado usted se encuentra en el área de trabajo?			
	Expectativas	¿La infraestructura del establecimiento dispone con mobiliario apropiado para el servicio?			
		¿Usted considera que el nivel de los usuarios es satisfactorio?			
		¿La conducta del personal es adecuada con amabilidad con los usuarios?			
	Experiencia	¿Usted percibe que el servicio que ofrece la municipalidad es adecuado?			
		¿El mecanismo de contacto con el que dispone la municipalidad es innovador, haciendo que disminuya el tiempo?			
		¿Recomendaría el servicio que ofrece municipalidad?			